

全国高等学校公共课规划教材

大学生志愿服务手册

杨利军 陈承欢 编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

开展志愿服务,是培育和践行社会主义核心价值观的有力抓手,是加强新形势下群众性精神文明建设的生动实践,是大学生参与社会实践的一种重要方式,是大学生在实践中锻炼成长的现实途径。

开发《大学生志愿服务手册》,旨在将培育和践行社会主义核心价值观与专业人才培养方案结合起来,建立培育和践行社会主义核心价值观的长效机制,将第一课堂的思政课堂教学与第二课堂的实践养成相结合,提高思想政治教育工作的实效性。

《大学生志愿服务手册》对大学生志愿服务的形式、载体、内容、考核进行了系统化设计,主要包括志愿服务的知识学习和实践活动记录。知识学习部分包括标准规划篇、学习认知篇、礼仪规范篇、服务技巧篇、应急处理篇、活动实施篇和服务总结篇,全面指导志愿服务的礼仪,提升服务技巧和应急处理能力。实践活动记录部分包括志愿服务学期计划与实施方案、志愿服务活动记录与得分统计、志愿服务总结、志愿服务剪影等。

本手册可作为职业院校、志愿服务组织等指导、实施志愿服务的参考用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

大学生志愿服务手册/杨利军,陈承欢编著. —北京:电子工业出版社,2018.8

ISBN 978-7-121-34397-1

I. ①大… II. ①杨… ②陈… III. ①大学生—青年志愿者行动—社会服务—中国—手册 IV. ①D432.6-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第122888号

策划编辑:程超群

责任编辑:程超群

印 刷:

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:12.75 字数:326千字 彩插:1

版 次:2018年8月第1版

印 次:2018年8月第1次印刷

定 价:28.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式:(010) 88254577, ccq@phei.com.cn。

本书为2017年湖南省社科基金教育学专项立项课题《新形势下提升高职院校思想政治工作有效性的实践路径研究》(课题编号:XSJ17B37)的课题研究成果。

前 言

党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央审时度势、高瞻远瞩,高度重视培养中国特色社会主义事业合格建设者和可靠接班人。2016年,习近平总书记在全国高校思想政治工作会议上指出:“思想政治工作必须围绕学生、关照学生、服务学生,不断提高学生思想水平、政治觉悟、道德品质、文化素养,让学生成为德才兼备、全面发展的人才。”“坚持把立德树人作为中心环节,把思想政治工作贯穿教育教学全过程,实现全程育人、全方位育人。”“做好高校思想政治工作,要因事而化、因时而进、因势而新。要遵循思想政治工作规律,遵循教书育人规律,遵循学生成长规律,不断提高工作能力和水平。”

为落实党的十八大精神和全国高校思想政治工作会议精神,湖南铁道职业技术学院于2015年发布了学校培育和践行社会主义核心价值观实施方案,2017年立项了湖南省社科基金教育学专项课题《新形势下提升高职院校思想政治工作有效性的实践路径研究》。学校从专业人才培养目标的设定和课程体系的改革开始,将社会主义核心价值观内容作为综合素养的核心要素融入工匠精神,纳入专业人才培养目标。改革思想政治教育课程体系,将第一课堂理论课与第二课堂实践课相结合,将理论应知与实践养成相结合,将理想信念、思想道德和职业素养培养相结合,实施全过程育人。边研究边改革边实践边完善,不断创新,构建和完善融“价值引领、课程教学、环境熏陶、活动体验、实践养成”知、信、行于一体的思政教育模式。

党的十八大报告明确提出“三个倡导”,即“倡导富强、民主、文明、和谐,倡导自由、平等、公正、法治,倡导爱国、敬业、诚信、友善,积极培育和践行社会主义核心价值观”。爱国、敬业、诚信、友善不仅是社会主义核心价值观的重要内涵,也是当好志愿者,做好志愿服务的前提条件。志愿服务要以社会主义核心价值观为指导,努力把核心价值观在志愿服务上进行具体化、行为化。一个热心帮助他人的志愿者,首先要热爱自己的国家,热爱大家共同生活的集体;一个合格的志愿者必定是一个敬业者,要以敬业精神做好志愿服务,通过服务活动彰显忠于职守、克己奉公、服务人民、服务社会的敬业精神;一个合格的志愿者必定是一个诚信者,要坚守诚信的道德规范,在志愿服务中做到诚实劳动、信守承诺、诚恳待人;一个合格的志愿者必定是一个友善者,要倡导热情友善的待人之道,互相尊重、互相关心、互相帮助,和睦友好,努力形成社会主义的新型人际关系。

开展志愿服务,是培育和践行社会主义核心价值观的有力抓手,是加强新形势下群众性精神文明建设的生动实践。从弘扬社会主义核心价值观的角度,丰富志愿服务内涵,充实志愿服务内容,创新志愿服务载体,把志愿服务作为践行社会主义核心价值观的重要途径。开展志愿服务是大学生参与社会实践的一种重要方式,是大学生在实践中锻炼成长的现实途径。大学生通过参加志愿者行动,可以将自己与社会融为一体,把服务他人与教育自我有机结合起来:一方面可以增强大学生的社会责任感、奉献精神和公民意识;另一方面也可以开阔视野,丰富人生经验,锻炼和增强参与社会事务和公共事务的能力,提高专业知识水平和技能。

开发《大学生志愿服务手册》,旨在将培育和践行社会主义核心价值观与专业人才培养方案结合起来,建立培育和践行社会主义核心价值观的长效机制,将第一课堂的思政课堂教学与第二课堂的实践养成相结合,提高思想政治教育工作的实效性。

本手册面向大学三年,对大学生志愿服务的形式、载体、内容、考核进行了系统化设计。

引导学生全员参与志愿服务，做到三年不断线。将志愿服务融入学生的学习、生活中，从关爱做起，从你我做起，从身边做起，从小事做起，主动搭上一把手，乐于奉献一份力，从“赠人玫瑰，手有余香”中感受善的力量、爱的温暖。

本手册强调每个大学生志愿者能够在活动中长期参与，并将志愿活动转变为一种自觉行动，成为其社会实践的重要组成部分；通过建立志愿队伍认证制度、服务情况汇报制度、志愿服务评价制度、志愿服务奖励制度，运用各项制度促使志愿服务常态化、规范化；同时对于普通学生、学生干部、预备党员、优秀党员参与志愿服务提出了不同要求，要求志愿服务做到有计划、有要求、有方法、有记录、有总结、有效果，确保志愿服务的实践效果和实践特色。

本手册主要内容包括志愿服务的知识学习和实践活动记录。知识学习部分包括标准规划篇、学习认知篇、礼仪规范篇、服务技巧篇、应急处理篇、活动实施篇和服务总结篇，全面指导志愿服务的礼仪，提升服务技巧和应急处理能力。实践活动记录部分包括志愿服务学期计划与实施方案、志愿服务活动记录与得分统计、志愿服务总结、志愿服务剪影等。在参与志愿服务过程中，志愿者们付出了自己的汗水，为社会和他人提供了帮助；与此同时，他们的能力得到了锻炼，他们的精神获得了满足，他们的思想得到了升华。

本手册由湖南铁道职业技术学院杨利军教授和陈承欢教授编著，湖南铁道职业技术学院谷利成、高峰、张彦宇、邹群峰、张翠英、黄刘婷、叶颖、朱华玉等老师参与了编写工作。同时，本手册的编写过程参阅了大量的网络资料，但有些资料的真实来源无从考证，在此谨向资料的原创作者致以真挚的感谢！

由于编者水平有限，手册中难免有疏漏之处，敬请专家与读者批评指正。

编者联系方式：1574819688@qq.com

编 者

目 录

第一篇 标准规划篇

- 1.1 大学生志愿服务的目的与要求····· (2)
- 1.2 大学生志愿服务项目····· (6)
- 1.3 大学生志愿服务时间要求····· (7)
- 1.4 大学生志愿服务3年规划····· (8)

第二篇 学习认知篇

- 2.1 认知志愿者与志愿服务····· (12)
- 2.2 认知自我····· (28)

第三篇 礼仪规范篇

- 3.1 服务礼仪基本原则····· (39)
- 3.2 仪容礼仪····· (40)
- 3.3 服饰礼仪····· (41)
- 3.4 仪态礼仪····· (41)
- 3.5 见面礼仪····· (49)
- 3.6 赛场礼仪要求····· (53)
- 3.7 涉外礼仪····· (55)
- 3.8 志愿服务场合的礼仪规范····· (57)

第四篇 服务技巧篇

- 4.1 应变技巧····· (67)
- 4.2 沟通技巧····· (67)
- 4.3 时间管理技巧····· (69)
- 4.4 语言文字技巧····· (69)
- 4.5 记录整理技巧····· (70)
- 4.6 环境适应技巧····· (70)

第五篇 应急处理篇

- 5.1 志愿服务应急处置····· (75)
 - 5.1.1 志愿者应急处置要点····· (75)
 - 5.1.2 紧急报警呼救电话与报警
注意事项····· (75)
 - 5.1.3 拥挤踩踏事故的应急处置
措施····· (76)
 - 5.1.4 火灾事故的应急处置措施····· (76)
 - 5.1.5 电梯事故的应急处置要点····· (77)
- 5.2 志愿服务中的急救救护····· (80)
 - 5.2.1 中暑症状及急救措施····· (80)
 - 5.2.2 昏厥急救措施····· (81)
 - 5.2.3 火灾烧伤急救措施····· (81)
 - 5.2.4 气道异物阻塞急救措施····· (82)
 - 5.2.5 触电急救措施····· (82)
 - 5.2.6 交通事故的急救措施····· (83)
 - 5.2.7 骨折的急救措施····· (84)
 - 5.2.8 出血及伤口包扎措施····· (85)
 - 5.2.9 老人摔倒时的急救措施····· (86)

第六篇 活动实施篇

- 6.1 志愿服务项目简介····· (92)
 - 6.1.1 春运服务简介····· (92)
 - 6.1.2 暑运服务简介····· (93)
 - 6.1.3 节假日运输服务简介····· (94)
 - 6.1.4 家电维修服务简介····· (95)
 - 6.1.5 培训服务简介····· (96)
 - 6.1.6 科普服务简介····· (96)
 - 6.1.7 心理咨询简介····· (97)
 - 6.1.8 大学生“三下乡”文化服务
简介····· (98)
 - 6.1.9 赛事服务简介····· (99)
 - 6.1.10 精准帮扶简介····· (100)
 - 6.1.11 会议服务简介····· (101)
 - 6.1.12 环保服务简介····· (102)
 - 6.1.13 交通劝导简介····· (103)
 - 6.1.14 敬老服务简介····· (104)

| | | | |
|----------------------|-------|-----------------------|-------|
| 6.1.15 网络文明传播简介····· | (105) | 6.1.20 社区服务简介····· | (110) |
| 6.1.16 迎新服务简介····· | (106) | 6.2 大学生志愿服务得分统计表····· | (113) |
| 6.1.17 助勤服务简介····· | (107) | 6.3 大学生志愿活动记录表(一次 | |
| 6.1.18 招生就业服务简介····· | (108) | 一表)····· | (114) |
| 6.1.19 绿化服务简介····· | (109) | | |

第七篇 服务总结篇

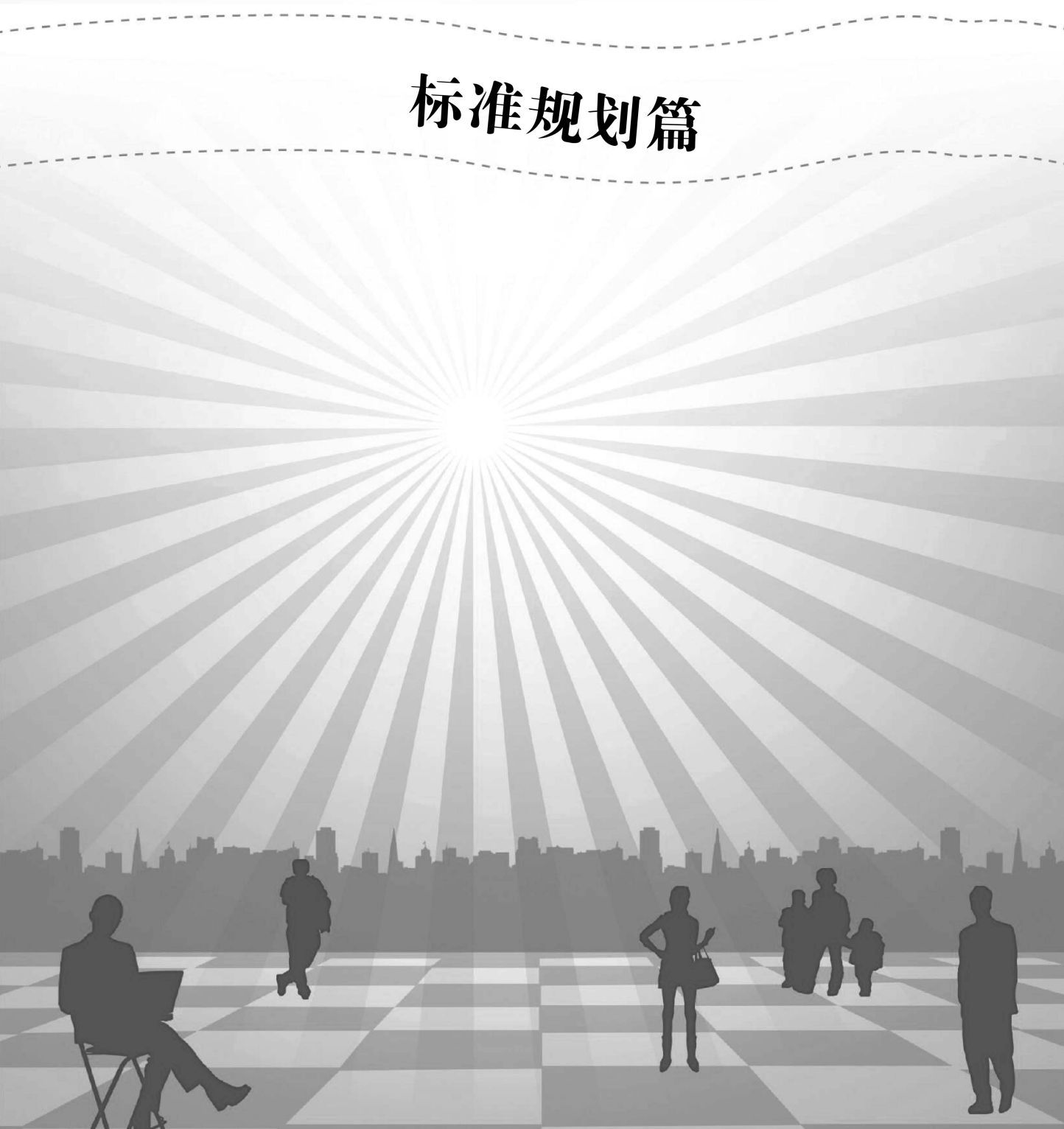
| | | | |
|----------------------|-------|--------------------|-------|
| 7.1 大学生志愿服务学期总结····· | (118) | 7.2 大学生志愿服务总结····· | (119) |
|----------------------|-------|--------------------|-------|

附录 A 制度标准

| | | | |
|-----------------------|-------|-----------------------|-------|
| A.1 上级制度标准····· | (124) | A.2.5 大学生青年志愿者服务 | |
| A.1.1 中央精神文明建设指导 | | 活动安全管理办法····· | (139) |
| 委员会印发《关于推进志愿 | | A.2.6 志愿服务纳入课程体系 | |
| 服务制度化的意见》····· | (124) | 实施办法····· | (141) |
| A.1.2 中共中央宣传部、中央文明办、 | | A.2.7 志愿服务纳入课程体系 | |
| 民政部、教育部、财政部、全 | | 考评细则····· | (142) |
| 国总工会、共青团中央、全国 | | A.2.8 学生入党积极分子确定 | |
| 妇联印发《关于支持和发展 | | 标准····· | (144) |
| 志愿服务组织的意见》····· | (126) | A.2.9 学生预备党员发展标准····· | (145) |
| A.2 校级制度标准····· | (131) | A.2.10 学生预备党员转正 | |
| A.2.1 学校志愿者管理办法····· | (131) | 标准····· | (146) |
| A.2.2 志愿服务管理暂行办法····· | (132) | A.2.11 优秀学生党员评选 | |
| A.2.3 “三下乡”管理制度····· | (134) | 标准····· | (147) |
| A.2.4 青年志愿者考核制度····· | (138) | A.2.12 团员推优入党制度····· | (147) |

第一篇

标准规划篇



1.1 大学生志愿服务的目的与要求

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志,是加强精神文明建设,培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。志愿服务组织是汇聚社会资源、传递社会关爱、弘扬社会正气的重要载体,是形成向上向善、诚信互助社会风尚的重要力量。

志愿服务是大学生参与社会实施的一种重要方式,是大学生在实践中锻炼成长的现实途径。大学生通过参加志愿者行动,可以将自己与社会融为一体,把服务他人与教育自我有机结合起来,一方面可以增强大学生的社会责任感、奉献精神和公民意识;另一方面也可以开阔视野,丰富人生经验,锻炼和增强参与社会事务和公共事务的能力,提高专业知识和技能。

1. 大学生志愿服务的目的和意义

(1) 认真领会、学习宣传、贯彻落实全国、全省高校政治思想工作会议精神的的要求。

高校政治思想教育应认真领会、学习宣传、贯彻落实习近平总书记在 2016 年全国高校思想政治工作会议上的重要讲话,全面提升政治思想教育水平,培养德才兼备、全面发展的人才。

立德树人是教育的根本任务,高等学校要将大学生培养成为德才兼备、全面发展的人才。习近平总书记在 2016 年全国高校思想政治工作会议上指出:“要坚持把立德树人作为中心环节,把思想政治工作贯穿教育教学全过程,实现全程育人、全方位育人。”习近平总书记强调:“思想政治工作必须围绕学生、关照学生、服务学生,不断提高学生思想水平、政治觉悟、道德品质、文化素养,让学生成为德才兼备、全面发展的人才。”

培养大学生综合素质的有效路径是学习与实践。习近平总书记告诫我们:正确认识远大抱负和脚踏实地,珍惜韶华、脚踏实地,把远大抱负落实到实际行动中,让勤奋学习成为青春飞扬的动力,让增长本领成为青春搏击的能量。

高校思想政治工作需要创新理念和方法。习近平总书记要求:“做好高校思想政治工作,要因事而化、因时而进、因势而新。”

(2) 弘扬志愿精神,自觉践行社会主义核心价值观,把社会主义核心价值体系教育融入青年社会实践活动之中,立德树人,培养社会主义合格建设者和可靠接班人。

高校肩负着培育和践行社会主义核心价值观,培养中国特色社会主义事业合格建设者和可靠接班人的重大任务。开展志愿服务,是培育和践行社会主义核心价值观的有力抓手,是加强新形势下群众性精神文明建设的生动实践。从弘扬社会主义核心价值观的角度,丰富志愿服务内涵,充实志愿服务内容,创新志愿服务载体,把志愿服务作为践行核心价值观的重要途径。

爱国、敬业、诚信、友善,不仅是社会主义核心价值观的重要内涵,也是当好志愿者、做好志愿服务的前提条件。志愿服务要以社会主义核心价值观为指导,努力把核心价值观在志愿服务上进行具体化、行为化。一个热心帮助他人的志愿者,首先要热爱自己的国家,热爱大家共同生活的集体;一个合格的志愿者必定是一个敬业者,要以敬业

精神做好志愿服务，通过服务活动彰显忠于职守、克己奉公、服务人民、服务社会的敬业精神；一个合格的志愿者必定是一个诚信者，要坚守诚信的道德规范，在志愿服务中做到诚实劳动、信守承诺、诚恳待人；一个合格的志愿者必定是一个友善者，要倡导热情友善的待人之道，互相尊重、互相关心、互相帮助，和睦友好，努力形成社会主义的新型人际关系。

（3）构建实践育人平台，建立践行社会主义核心价值观的长效机制。

学院（湖南铁道职业技术学院）将培育和践行社会主义核心价值观与专业人才培养方案结合起来，建立培育和践行社会主义核心价值观的长效机制，从专业人才培养目标和课程体系的改革开始，将核心价值观内容作为综合素养的核心要素融入工匠精神，纳入专业人才培养目标。为进一步提高思想政治教育工作的实效性，学院改革思想政治教育课程体系，将第一课堂理论课与第二课堂实践课相结合，将理论应知与实践养成相结合，将理想信念、思想道德和职业素养培养相结合，实施全过程育人。边研究边改革边实践边完善，不断创新，构建和完善融“价值引领、课程教学、环境熏陶、活动体验、实践养成”知、信、行于一体的思想政治教育模式。

立足中华优秀传统文化，自觉践行社会主义核心价值观，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，以知促行、以行促知，将之内化于价值追求，外化于自觉行动，传承民族传统美德，展现志愿服务风采。志愿服务是志愿者无偿为社会或他人提供帮助和服务的一种公益行为，它倡导无私奉献、友爱互助、共同进步，与社会主义核心价值观的基本内涵和根本要求相一致，是践行核心价值观的题中应有之义。

学院（湖南铁道职业技术学院）探索依托社团、面向学生的自治型实践育人模式，构建实践育人平台，把社会主义核心价值观融入专业教育、实践教育、创新创业教育等活动中，组织全体学生深入开展春运服务、暑运服务、节假日运输服务、网络文明传播、迎新服务、助勤服务、绿化服务等各类志愿服务活动。在实践中充分了解党和政府的政策主张，提升学生践行社会主义核心价值观的主动性。积极推动和引导学生开展形式多样的自我教育和自我管理活动，增强学生的主体意识，不断提高他们的积极性、主动性和创造性，确保社会主义核心价值观入脑入心。

（4）在志愿服务中促使大学生开阔视野、提升素质、锻炼能力，提高专业知识水平和技能。

大学生作为志愿服务事业的一支重要力量，必须充分认识志愿服务的重大意义，在志愿服务中提升素质，在志愿服务中充实生活，在志愿服务中享受生命，在志愿服务中升华灵魂，在志愿服务中实现价值。

①满足心理需求。大学生作为特殊的青年群体，总体素质较高，有很强的责任心和使命感。大多数大学生都认为参与志愿服务是自己应尽的社会责任和义务，并希望做一些有意义的事情来回报社会的培育，积极推动社会文明。志愿服务活动倡导的“奉献、友爱、互助、进步”的精神符合广大大学生的特点，满足了他们的心理需求，这也是许多大学生加入志愿者行列的最直接原因。

②丰富社会经验。大学生志愿服务活动的组织和开展大多以校外的社会需求为服务终端。积极参与各类志愿服务活动，已经成为当代大学生接触社会、积累社会经验的一条重要途径。时代在变迁，社会在发展。现在的大学生，已经不满足于校园内的故步自

封、孤芳自赏，他们渴望接触社会、了解社会并在社会中实现自己的价值，使自己今后能够迅速地融入社会。

③提高道德评价。当代大学生主体意识普遍较强，他们内心崇尚自我激励、完善，以构建符合当今社会主流价值观的独立、健全的人格。志愿服务活动与志愿者精神符合现代的道德规范，获得了社会的积极评价。志愿服务虽然不计报酬，但收获了心灵的净化，提升了社会、集体和他人对自己的道德评价，这对大学生而言具有非常重要的意义。

④学习知识技能。拓展自己的知识面，锻炼自己课外组织协调能力。随着志愿者行动的不断深化，志愿服务活动项目的专业化、知识化特点越发明显。大学生开展志愿服务活动，能够充分运用所学业务知识，并在服务中巩固知识，提高分析和解决问题的能力。大学生特别注重对自己各方面能力和特长的培养，而在活动中获得专业培训，掌握实用技能，就成为大学生从事志愿者工作可期待的直接回报。

2. 志愿服务的特点和要求

(1) 引导学生全员参与志愿服务，做到三年不断线。

学院（湖南铁道职业技术学院）高度重视大学生志愿服务，将志愿服务融入学生的学习、生活中，从关爱做起，从你我做起，从身边做起，从小事做起，主动搭上一把手，乐于奉献一份力，从“赠人玫瑰、手有余香”中感受善的力量、爱的温暖。

面向大学三年，对大学生志愿服务的形式、载体、内容、考核进行系统化设计，组织全体学生深入开展春运服务、暑运服务、节假日运输服务、家电维修服务、培训服务、科普服务、心理咨询、精准帮扶、赛事服务、会议服务、环保服务、交通劝导、敬老服务、网络文明传播、迎新服务、助勤服务、绿化服务等志愿服务活动，志愿服务项目的类型、名称和计量单位如“大学生志愿服务项目表”所示，各项志愿服务项目的概况、目的和意义、服务内容、服务要求、注意事项详见“6.1 志愿服务项目简介”，学生可以根据自身情况有选择地参加志愿服务项目。

(2) 志愿服务知识学习与实践活动有机结合。

在志愿服务过程中学习和实践礼仪规范、服务技巧、应急处理知识，提升服务技巧和应急处理能力。在参与志愿服务过程中，每个大学生志愿者都付出了自己的汗水，为社会和他人提供了帮助；与此同时，他们的能力得到了锻炼，他们的精神获得了满足，他们的思想得到了升华。

(3) 志愿服务做到常态化、规范化、特色化。

强调每个大学生志愿者能够在活动中长期参与，并将志愿活动转变为一种自觉行动，成为其社会实践的重要组成部分，学院建立了志愿队伍认证制度、服务情况汇报制度、志愿服务评价制度、志愿服务奖励制度。学院对普通学生、学生干部、预备党员、优秀党员参与志愿服务提出了不同要求，同时对学生评优评先在志愿服务方面也提出了具体要求，“大学生志愿服务时间要求”表中对各类志愿者每学期志愿服务时间的最低要求做出了明确规定。通过运用各项制度，促使志愿服务常态化、规范化、特色化。

(4) 建立完善的志愿服务考核与激励机制。

学院大力倡导和鼓励广大青年大学生积极参加各级各类志愿服务，要求志愿服务做到有计划、有要求、有方法、有记录、有总结、有效果，确保志愿服务的实践效果和实

践特色。新生入校的第1学期要求制订大学生志愿服务3年规划，对每个学期的计划服务小时、拟参与的志愿服务活动做出规划。

每学期志愿者要制订志愿服务学期计划与实施方案，每次志愿服务活动每位参与者都要求填写志愿者活动记录表，同时要求将活动时间、活动地点、活动名称、服务小时数、累计时间填入大学生志愿服务得分统计表中，每学期青年志愿者联合会要对每位学生的志愿服务得分统计表进行审核。每学期结束时志愿者撰写志愿者服务学期总结，大学三年毕业时志愿者要撰写三年的大学生志愿服务总结。

学院制定了“志愿服务纳入课程体系实施办法”和“志愿服务纳入课程体系考评细则”，将志愿服务作为1门选修课程纳入课程体系，根据志愿服务纳入课程体系考评细则计算得分在60分及以上，学生可以申请免修1门1学分的全院性选修课程。

1.2 大学生志愿服务项目

大学生志愿服务项目表

| 项 目 类 型 | 序 号 | 志愿者服务项目 | 志愿服务计量单位 | 说 明 |
|---------|-----|---------------|----------|------------|
| 铁道运输服务类 | 1 | 春运服务 | 1 小时 | |
| | 2 | 暑运服务 | 1 小时 | |
| | 3 | 节假日运输服务 | 1 小时 | |
| 技术服务类 | 4 | 家电维修服务 | 1 小时 | |
| | 5 | 支教服务 | 1 小时 | |
| | 6 | 培训服务 | 1 小时 | |
| | 7 | 科普服务 | 1 小时 | |
| | 8 | 心理咨询 | 1 小时 | |
| “三下乡”服务 | 9 | 科技服务 | 1 小时 | |
| | 10 | 文化服务 | 1 小时 | |
| | 11 | 卫生服务 | 1 小时 | |
| | 12 | 精准帮扶 | 1 小时 | |
| 文化艺术类 | 13 | 文艺宣传服务 | 1 小时 | |
| | 14 | 赛事服务 | 1 小时 | |
| | 15 | 会议服务 | 1 小时 | |
| 文明服务类 | 16 | 清扫服务 | 1 小时 | |
| | 17 | 环保服务 | 1 小时 | |
| | 18 | 交通劝导 | 1 小时 | |
| | 19 | 敬老服务（养老院、福利院） | 1 小时 | |
| | 20 | 网络文明传播 | 1 小时 | |
| 活动服务类 | 21 | 迎新服务 | 1 小时 | |
| | 22 | 助勤服务 | 1 小时 | |
| | 23 | 招生就业服务 | 1 小时 | |
| | 24 | 绿化服务 | 1 小时 | |
| | 25 | 社区服务 | 1 小时 | |
| | 26 | 无偿献血 | 1 次 | 1 次按 1 小时计 |

1.3 大学生志愿服务时间要求

大学生志愿服务时间要求

| 人 员 类 型 | 每学期志愿者服务时间最低要求 (单位: 小时) | 说 明 |
|---------------|----------------------------|-----|
| 学生 | 10 | |
| 校、区级优秀学生(含团员) | 20 | |
| 校、区级优秀学生干部 | 20 | |
| 校、区级优秀团干部 | 20 | |
| 市、厅级优秀学生(含团员) | 30 | |
| 市、厅级优秀学生干部 | 30 | |
| 市、厅级优秀团干部 | 30 | |
| 省级优秀学生(含团员) | 40 | |
| 省级优秀学生干部 | 40 | |
| 省级优秀团干部 | 40 | |
| 国家级优秀学生(含团员) | 50 | |
| 国家级优秀学生干部 | 50 | |
| 国家级优秀团干部 | 50 | |
| 入党积极分子 | 30 | |
| 中共党员(含预备党员) | 40 | |
| 校级优秀党员 | 50 | |
| 市级优秀党员 | 60 | |
| 省级优秀党员 | 70 | |
| 全国优秀党员 | 80 | |

1.4 大学生志愿服务 3 年规划

大学生志愿服务 3 年规划

| | | | |
|---------------|--------|------------|--|
| 姓 名 | | 性 别 | |
| 政治面貌 | | 班级名称 | |
| 外语水平 | | 个人特长及水平 | |
| 志愿服务目的 和意义 | | | |
| 服务意向 | | | |
| 学 期 | 计划服务小时 | 拟参与的志愿服务活动 | |
| 1 年 1 期 | | | |
| 1 年 2 期 | | | |
| 2 年 1 期 | | | |
| 2 年 2 期 | | | |
| 3 年 1 期 | | | |
| 3 年 2 期 | | | |
| 预期收获 | | | |



志愿服务优秀事迹

广西师范大学数万学子的“小”服务“大”情怀

清晨。

支教志愿者翟俊豪睁开睡眼，看到五六个小脑袋挤在宿舍门旁、窗边。“每天叫醒我的不是闹钟，而是孩子们银铃般的笑声，真好！”



翟俊豪所在的广西师范大学“小百灵鸟”公益团队，持续6年在资源、龙胜等山区县举办“乡村音乐学生夏令营”。音乐学院学生带着孩子们从未见过的乐器，与他们谈天说地、欢歌起舞，一曲曲“乡村好声音”在崇山峻岭间回荡。

“小百灵鸟”仅是广西师范大学众多志愿服务团队中的“小字辈”。早在2005年，一群学生志愿者倡议成立“小课桌”万众爱心学校，重点帮扶乡村、社区的贫困孩子，并为农民工子女及留守儿童开展“爱心家教”活动。

一时间，应者云集。“独臂学生”晏振便是其一。“第一次到灵川县七彩学校，看到农家子弟渴望知识的眼神，我的心瞬间融化了。”此后每个周末，晏振都到社区给孩子们上课；每逢寒暑假，都到灵川县义务支教。就读本科和硕士7年间，他给20多名山区孩子做过义务家教，到3所中小学义务支教，被评为“全国百名优秀志愿者”。如今，晏振博士毕业，回到广西师范大学，圆了自己的教师梦。

大学生们对“小课桌”的热捧，在广西师范大学学子中引发了连锁效应。除争相加入“小课桌”外，“小黑板”“小雨滴”“小蚂蚁”“小圆圈”等团队陆续成立。

“小黑板”团队成立于2006年，其宗旨是组织志愿者利用回乡假期，与贫困孤儿和留守儿童结对子、交朋友、共成长。

今年暑假，“小黑板”成员肖娴第3年回家乡容县，给孩子们讲解国学经典。“《论语》《弟子规》《三字经》……以前，孩子们的世界里没有这些东西。”15天的诵读，在孩子们身上留下清晰可见的印记。一位曾质问“学那有啥用”的家长，给肖娴发来其儿子主动帮妈妈和奶奶洗脚的温馨照片，直感叹：“以前调皮捣蛋的娃儿换了个人！”

“小黑板”的影响在扩大，并逐渐走出校园，走出广西。10年间，吸引了全国30多所高校近万名大学生参与，公益足迹遍及广西68个县和全国大部分省（区），5万多名孩

子从中获益。

而“小雨滴”义教社的诞生，缘自一次偶然。2008年夏，美术学院的同学到三江侗族自治县写生。当地落后的办学条件与教育观念，令大学生们深受震动。一个夜谈会上，属于美术专业学生自己的义教社成立了。

“我们想做的越多，需付出的努力就越大。”如今已毕业的丰登犹记得，为了筹钱修缮校舍、购置学习用品，伙伴们举办了一场场“爱心助学义卖募捐”活动，将各自的画作、手绘石头、印章等，摆上义卖台。经过8届学子接力，“小雨滴”已从单一的义教，发展为集科研调查、写生实践等于一体的综合性活动，受益学生逾2000人次。

“各个团队之间你追我赶，都希望做得更好。”广西师范大学总会计师丁静说。大学生们服务的内容也在拓展延伸，错位发展，各展千秋：“小螺丝钉”专门修理家电，“小巧匠”探究留守儿童兴趣，“小火花”关爱空巢老人，“小萤火虫”开展安全教育，“小天平”专注普法宣传，“小铜板”传播理财文化……全校16个“小”系列爱心服务团队，先后聚集数万名大学生志愿者，发挥着各自的光和热。

随着志愿者队伍的壮大，如何让大学生实现自我管理、形成合力？在学校的支持下，今年5月，广西师范大学“乐群志愿者联盟”应运而生。“志愿者帮助他人，我们则是帮助志愿者。”联盟负责人梁雨婷说，“我们要做团队之间的纽带、桥梁。”

志愿者联盟“聚似一团火，散作满天星”。团队之间互相交流心得，也寻求合作机会。联盟建立了公益创业研究培训基地，提高学生公益创业能力。未来还计划成立基金，将“小事”做大，把“小善”做好。

“以小为小，方成其大。”广西师范大学党委书记王珣说，“作为高校尤其是师范院校，要增强大学生社会责任感的培养。我们通过鼓励学生广泛参加公益活动，来践行‘尊师重道，敬业乐群’的校训精神，让他们在志愿服务中培养厚生益众的情怀，实现自我教育、自我成长。”

乐群者，亦自乐。“志愿服务的经历，让我收获了快乐，体会了责任担当。”眼下，刚刚保研的大四学生翟俊豪，就迫不及待加入了研究生支教团，“投身‘小团队’，传递‘大能量’；透过‘小世界’，看见‘大精彩’——这，是我们青年学子应该追寻的情怀。”

文章来源：《光明日报》，2016年12月20日01版。

第二篇

学习认知篇



2.1 认知志愿者与志愿服务

青年志愿者精神是对中华民族团结友爱、助人为乐、见义勇为、尊老爱幼、尊师重教等传统美德的继承和发扬。中华民族拥有五千年的悠久文化和灿烂的东方文明，中华民族的传统美德，是我们宝贵的精神财富。青年志愿者行动既从中华民族的传统美德中汲取营养和力量，同时也是对中华民族传统美德的发扬和光大；青年志愿者精神闪烁着中华民族传统美德的光芒。

1. 什么是志愿者？

志愿者（英文 Volunteer），联合国将其定义为“不以利益、金钱、扬名为目的，而是为了近邻乃至世界进行贡献活动者”，是指不为物质报酬，基于信念、良知和责任，自愿为社会和他人提供服务 and 帮助的人。



2. 什么是青年志愿者？

青年志愿者是指热心社会服务和公益事业，具有一定专业技能，利用业余时间，无偿地参加社会志愿服务工作的青年。青年志愿者主要有两种类型：一种是具有一定专业特长，通过必要的程序和手续加入青年志愿者组织中来的人员，这种类型的青年志愿者主要是参与专业性、技能性、经常性的志愿服务活动；另一种是围绕重大活动或某一专项工作临时组织招募的、没有加入青年志愿者组织中来的人员，这种类型的青年志愿者主要是参加群体性、集中性、随机性的青年志愿服务活动。



3. 什么是志愿服务?

志愿服务是指志愿贡献个人的时间及精力,在不为任何物质报酬的情况下,为改善社会服务、促进社会进步而提供的服务。志愿服务是个体为了增进邻里、社区、社会的福祉而进行的非营利、不支酬、非职业化的行为。

4. 什么是志愿精神?

志愿精神是一种利他主义和慈善主义的精神,是一种志愿的、不为报酬和收入而参与推动人类发展、促进社会进步和完善社区工作的精神。志愿精神的核心是服务、团结的理想和共同使这个世界变得更加美好的信念,概括起来就是:奉献、友爱、互助、进步。



(1) 奉献

奉献是指恭敬地交付、呈献,即不求回报地付出。奉献精神是高尚的,是志愿精神的精髓。

(2) 友爱

志愿精神提倡志愿者欣赏他人、与人为善、有爱无碍、平等尊重,这便是友爱精神。志愿者之爱跨越了职业和贫富差距,是没有文化差异,没有民族之分,没有收入高低之分的平等之爱,它让社会充满阳光般的温暖。

(3) 互助

志愿服务包含着深刻的互助精神,它提倡“互相帮助、助人自助”。志愿者凭借自己的双手、头脑、知识、爱心开展各种志愿服务活动,帮助那些处于困难和危机中的人们。志愿服务者以“互助”精神唤醒了许多人内心的仁爱 and 慈善,使他们付出所余,持之以恒地真心奉献。

(4) 进步

进步精神是志愿服务精神的重要组成部分,志愿者通过参与志愿服务,使自己的能力得到提高,同时促进了社会的进步。在志愿活动中无处不体现着“进步”的精神,正是这一精神使人们甘心付出,追求社会和谐之境的实现。

5. 什么是青年志愿者行动?

青年志愿者行动是在总结学雷锋活动和借鉴国外志愿者工作经验的基础上,由团中央于 1993 年下半年发起的,并在全国青少年中广泛开展的以倡导青少年利用业余时间,志

愿无偿地参与扶贫帮困和社会公益事业为主要内容的一项社会服务活动。青年志愿者行动以志愿服务为宗旨，以服务经济社会发展为内容，以培养青年合格人才为目标，致力于广泛服务经济建设，服务社会进步，服务改革开放，服务大局稳定，服务人民安康，服务青年健康成长成才。

6. 志愿者的图标

标志的整体构图为心的造型，又是英文“Volunteer”的第一个字母“V”，为红色。图案中央是手的造型，也是鸽子的造型，同时是英文“Youth”（青年）的第一个字母“Y”，为白色。标志寓意为中国青年志愿者向社会上所有需要帮助的人们奉献一片爱心，伸出友爱之手，表达“爱心献社会，真情暖人心”的志愿者主题。



7. 志愿者日

- (1) 每年的12月5日规定为“国际志愿者日（IVD）”。
- (2) 每年的3月5日作为“中国青年志愿者服务日”。

8. 青年志愿者行动的口号

爱心献社会，真情暖人心。

9. 志愿者在志愿服务中应具备的“六心”

志愿者在志愿服务中应具备：“诚心、爱心、耐心、恒心、细心、信心”。

10. 志愿服务的宗旨

志愿服务的宗旨是：服务社会、帮助他人、完善自己、弘扬新风。



志愿服务优秀事迹

最美志愿服务组织——北京市公共文明引导员总队

组织名称：北京市公共文明引导员总队

成立时间：2001年4月1日

注册志愿者人数：9000人

累计开展志愿服务时数：12096000小时

人均开展志愿服务时数：1344小时

项目负责人：王树智

经常开展的志愿服务项目：公交地铁站台文明乘车秩序疏导；赛场、春运、两会、清明、公园、校园周边及学雷锋等文明引导服务

主要事迹：北京市公共文明引导志愿服务队伍组建于2001年，主要由4050下岗职工和退休人员组成，目前约9000人，服务领域包括公交地铁站台、交通路口、赛场、春运、两会、清明、公园、校园周边等社会公共领域，服务范围16区全覆盖。多年来围绕“做文明有礼的北京人”主题，全面开展了礼仪、环境、秩序、服务、观赏、网络六大公共文明引导行动。据统计，15年来，全市引导员服务乘客总量达880亿人次。其中，共为群众咨询指路5250万人次，敬老助残超过1518万人次，义务助民服务近800万小时。共收到群众赠送锦旗、表扬来信、电话共计3500件次。



北京市公共文明引导员总队，下设16个区公共文明引导员大队，六个公共文明引导行动分队，152个公共文明引导员中队，并成立了北京公共文明巡访团，组建了文明引导专业骨干、基层管理、社会参与、指导监督四支队伍，每年定期对文明引导员进行专业化培训，建立了长效化工作机制，形成了全市公共文明志愿服务组织管理格局。

15年来，这支队伍充分发挥了精神文明宣传员、文明礼仪示范员、排队乘车引导员、

交通文明协管员、治安防范信息员、群众困难排解员、站台环境维护员、公共文明观察员“八大员”的作用，大力弘扬“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念，在全市 2300 多个公交地铁站台，宣传文明乘车，维护乘车秩序，组织引导乘客排队乘车，日均服务乘客达 1800 多万人次，全市设有公共文明引导员服务岗的公交、地铁站台已基本实现排队候车；无人值守，乘客自觉排队站台达 1200 余个。多次承担全市重大活动文明引导服务任务。2006 年配合公交实施一卡通，保证了全线调整任务的顺利完成；2007 年进入地铁，与运营部门共同承担疏导高峰客流任务；2008 年奥运会、2009 年国庆 60 周年期间，全力做好重点部位、重点大街、重点区域站台疏导、便民利民和安全保障任务，荣获“志愿服务先进集体”称号；2010 年开始参与春运，到火车站、长途客运场站维护秩序，至今共服务上亿人次，义务奉献超过 35 万小时，连续七年荣获“北京市春运工作先进集体”称号；2013 年，配合市公安局、体育局等部门，多次在全国重大比赛中进赛场开展文明观赛引导，取得明显成效。2015 年，参与纪念中国人民抗日战争胜利 70 周年活动大阅兵群众疏散，抗战馆内外参观服务以及世界田径锦标赛近十万观众入场服务安全保障工作。从 2014 年开始，连续三年开展“迎接 APEC”“迎冬奥”“做文明有礼好乘客”推举活动，参与活动的乘客约 16 万人。



公共文明引导员队伍在全市具有广泛的社会影响力，促进了市民公共行为文明指数的提升，促进了社会文明和谐，赢得了社会各界和广大群众的高度赞誉。2012 年公共文明引导员总队荣获“全国优秀志愿服务组织”称号。市委市政府领导赞扬这支队伍是“首都讲文明树新风的排头兵”，为“广大市民在世人面前赢得讲公德、守秩序、文明礼貌的赞誉做出了巨大的奉献”，被称为是首都的窗口、旗帜和形象。

2016 年是这支队伍建队 15 周年，“公共文明引导行动，已经成为一种新形势下深化群众性精神文明建设、培育社会主义核心价值观、树立社会文明风尚的首都治理现代化的创新形式。”新华社、人民日报、光明日报等中央媒体，以及北京电视台北京新闻栏目、北京日报等市属媒体，数次对公共文明引导行动进行了专题专版报道并给予了高度评价。

文章来源：中国文明网，2016 年 11 月 3 日。

11. 志愿服务的价值

(1) 精神价值

志愿服务具有崇高的精神价值,这是超越物质追求的。对志愿者个人来说,通过志愿服务活动,奉献精神得到彰显,社会责任感进一步增强。同时,志愿服务对整个社会的精神追求也起到了积极的作用。



(2) 社会价值

志愿服务有着巨大的社会价值。志愿服务以扶贫济困、扶弱助残为主体,在城乡发展、社区建设、抢险救灾以及大型社会活动等公益事业中推动经济发展和社会进步,缓解了社会矛盾,增进了社会信任,促进了社会和谐。

(3) 经济价值

志愿服务能够创造社会经济价值。志愿服务不以获得直接的工资、福利为目的,因此许多社会公益活动和大量的非营利组织愿意让志愿者参与其中,从而获得人力资源方面的支持,大大地节约了成本,为社会直接或间接地创造出价值与效益。

(4) 教育价值

志愿服务能够促进青少年的健康成长,是青少年参与社会生活的一种非常重要的方式,是青少年在实践中锻炼成长的现实途径之一。在志愿服务实践中,青少年丰富了生活体验,培养了公民意识,提高了组织和协调能力,增强了自信心和荣誉感。青少年的身心得到全面健康发展,素质能力得到整体提高,这为社会的良性运行和未来发展打下了良好的基础。

除以上价值外,志愿服务对其直接受益者——服务对象,更具有特殊的意义。志愿者让服务对象感受到人间的温情与关怀,帮助服务对象融入社会,增强服务对象的自信心和归属感。

12. 志愿服务工作的特征

志愿服务工作具有志愿性、无偿性、公益性、组织性四大特征。

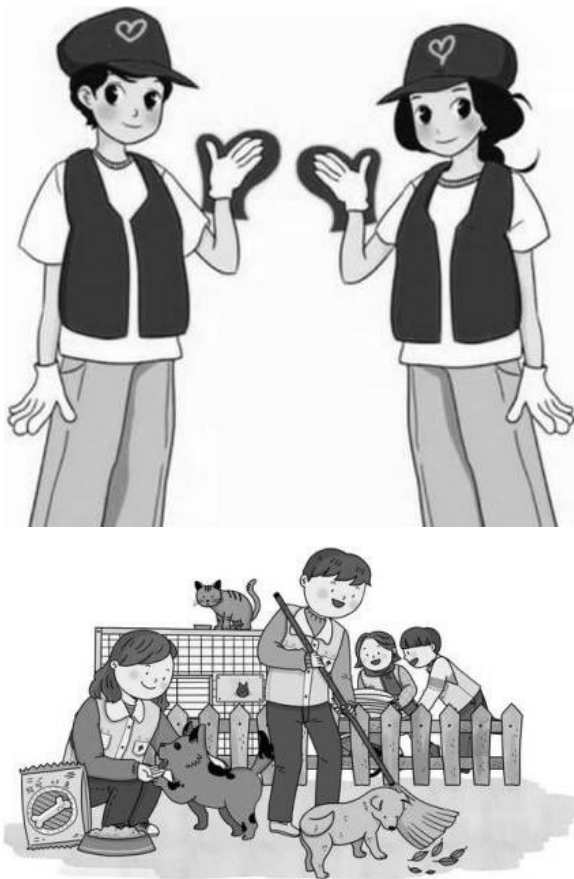
(1) 自愿性

志愿服务以激发基于道义良知、同情心和公民社会责任感等内心行为动机为主要动员手段,参加行动的动力来自参加者本身,以自愿参加为前提,体现服务的主动性和自觉性。

(2) 无偿性

志愿者活动的动机是非营利趋向的,不以物质报酬为目的,明显区别于追求个人利益

最大化的经济行为。志愿服务的本质是奉献社会，服务社会。就志愿服务者而言，得到的回报是精神层面以及能力方面的，以利他和公益为基本目标。对服务活动的组织者来说也具有无偿性，即志愿者的服务不应该有大量达到服务以外的目标，不论是经济目标还是社会目标，否则就会损害志愿服务者的动机。



（3）社会性

志愿服务体现的是一种人与人之间的社会关系。它不是存在于个人生活的私人领域，而是在一定的公共空间和特定的人群当中进行他助或互助。公共福利和社会公益是志愿服务的价值目标，也是衡量志愿服务的社会价值性和有用性的评判标准。

（4）可持续性

志愿服务应该是我们社会中的一种常规性的服务，而不应该只把它当成是一次性的和突击性的活动。从发展目标来看，志愿服务要逐步成为社会成员的一种日常行为，成为全社会广泛参与的一项社会事业。

（5）开放性

志愿服务立足现实，着眼未来，服务社会，是一个开放的动态系统，无论是内容还是形式，都具有丰富的内涵和极强的吸纳能力。志愿服务鼓励和需要人们大胆探索，勇于实践，不断创造，丰富和完善它的内容和形式；它充分尊重和大力提倡各地各类服务者组织在志愿服务方面的自主性和创造性，形成丰富多彩、富有特色的志愿服务活动和模式。

13. 从事志愿服务的动机是什么?

(1) 精神追求



志愿者在付出的过程中,收获的是被他人需要、被社会认可,这一回报不是金钱,也不是物质奖励,而是一种内在的精神价值。它使生命充满了意义,使社会充满了温馨,激励志愿者投入到志愿活动中。

(2) 社会使命

志愿服务活动源于心系社会、服务社会的慈善捐助,今天的志愿者们秉承这一使命,并积极回应这一使命的召唤,以越发多样的志愿服务投入到增进人类福祉的活动中。志愿者们投身于公益事业,不仅贡献个人力量,而且与社会形成互动,从而催生社会责任感和使命感;他们发扬人道主义精神和志愿服务精神,为政府分忧、为社会解困,改变着社会的面貌。正如爱因斯坦所说:“只有献身于社会,才能找出那短暂而有风险的生命意义。”

(3) 知识学习

志愿者在从事志愿服务工作时,不仅是帮助他人,还可以在这一过程中学习新的知识和技能,积极促进个人的成长和人格的完善。志愿服务是团队工作,志愿者在这一团队中学会建立良好的人际关系,增强团队精神,加强团队合作。尤其是青年志愿者,他们在提供志愿服务的同时,也提高了自己的专业技能。同时,志愿服务也帮助他们了解社会,深化对理论知识的理解,并获得启迪与教育。今天的志愿服务越来越向专业化、正规化发展,志愿者在正式参加志愿活动之前都要进行专门培训,这对全面提高志愿者的素质具有重要作用。

(4) 价值实现

美国著名心理学家马斯洛认为,人生的最高境界是自我实现,其中就包括关心他人、超越自我。尽管人们在日常生活中追求物质利益,但从未放弃对美好生活的向往。心灵的充实、精神的升华、潜能的发挥以及自我价值的实现一直都是志愿者的不懈追求。志愿者的善举不仅充实了他们的生活,也升华了他们的灵魂,实现了他们的人生价值。

（5）人生体验

我们在生活中体验，也在体验中生活，为的是使我们的人生更加丰富多彩。志愿服务在人生众多的体验当中，也许只是短暂的瞬间，却是辉煌灿烂的。在志愿服务活动中，有些体验是日常生活的酸甜苦辣，有些体验却是刻骨铭心的。为了丰富生活体验，塑造完美人生，越来越多的人加入志愿服务队伍中来。



（6）心理完善

志愿服务可以帮助志愿者培养快乐的心境和积极向上的价值观。志愿者在关心和帮助他人的志愿活动中，缓解了个人的心理压力，完善了个人品格。



志愿服务优秀事迹

最美志愿服务社区——延庆区儒林街道儒林苑社区

社区名称：延庆区儒林街道儒林苑社区

负责人姓名：胡晓霞

社区注册志愿者人数：238 人

注册志愿者人数占社区常住人口的比例：20%

经常开展的志愿服务项目：邻里互助服务、环保志愿服务、治安巡逻服务、义务理发服务、志愿文艺演出

每年组织志愿服务活动次数：80 次



主要事迹：儒林苑社区位于延庆城区中心地带，现有住户 390 户 1190 人，社区坚持把志愿服务与社区实际工作相结合，在了解民情民意的基础上，根据需求成立了 8 支相应的志愿服务团队。目前已注册的志愿者有 238 人，涉及环境保护、敬老助残、医疗卫生、文艺宣传、文明劝导、治安巡逻、便民服务等。志愿者本着践行“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念，结合最新方针政策和社区日常工作、大型活动，将志愿服务活动落到实处。

一、以邻里互助为基础，推行助老爱老志愿活动

儒林苑社区成立的邻里互助志愿服务队，利用春节、重阳节、中秋节等重要节日开展助老爱老志愿活动，进行文艺演出、清理家庭卫生、趣味活动等；对腿脚不便的老人免费上门理发，陪孤寡老人聊天、购买年货；让老人们感受到志愿服务人员的贴心以及居委会送去的温暖。

二、大力美化环境，建设和谐社区

社区环保志愿者宣传垃圾分类知识，每天早晚定时指导居民进行垃圾分类投放，定期与物业人员开展绿地杂草整治活动，美化小区环境卫生；党员志愿者每天在下班高峰期及时引导居民将自行车摆放整齐；学生志愿者在节假日以及放学后也积极参与到社区的环境

保护和绿地美化活动中；志愿者们还协助保洁人员清理楼道卫生、清除小广告以及纠正各类不文明现象。每逢节假日以及其他重大活动期间，社区治安志愿者 24 小时在辖区以及小区路口进行巡逻，对于影响居民生活的停车、占用公共空间等问题及时给予协调解决。

三、为居民办实事，医疗志愿进万家

与驻区药店、卫生服务站、诊所合作，成立医疗卫生服务志愿队，定期为居民宣传健康保健知识，为社区老人免费义诊，及时为育龄妇女送去免费的计生物品。

四、以“乐民”为载体，丰富居民业余生活

为了丰富辖区居民生活，活跃节日气氛，以“乐民”为载体，组建“情润妫川”文艺志愿者队伍，以居民群众喜闻乐见的形式，向他们宣传科学发展观、社会主义核心价值观、尊老爱幼的传统美德，倡导科学、健康、文明的生活方式。此队伍不仅服务本社区居民，还走向社会，参与到兄弟社区、各养老机构和部队，受到广大社区居民的称赞和好评。

文章来源：中国文明网，2016 年 11 月 3 日。

14. 青年志愿服务的基本原则

(1) 自愿参加

“自愿参加”主要是强调参加青年志愿服务的自觉性。自愿参加是青年志愿者行动的主要特征之一，也是开展青年志愿服务活动的前提。对于参加者而言，青年志愿者行动的魅力就在于它变“要我参加”为“我要参加”，充分尊重青年的主体地位，注重调动青年自身的积极性、主动性。



(2) 量力而行

“量力而行”就是要根据自己人力、物力、财力条件允许的程度来开展工作。志愿服务一定要从共青团和青年的实际出发，从各地、各条战线、各个行业的实际出发，从社会需求的实际出发，实事求是，量力而行。要分清什么是现在能做到的，什么是下一步才能做到的，什么是将来才能做到的，还有什么是我们做不到的。我们既不能无所作为，也不可包打天下。要循序渐进，逐步发展，切不可操之过急，否则欲速则不达。

(3) 讲求实效

首先，要办实事。青年志愿者行动的出发点和立足点，就是要上为政府分忧，下为群众解难，为社会、为群众办实事。

其次，要抓落实。青年志愿服务只有落实到基层，落实到具体人、具体事，真正成为基层广大青年的经常行为，才有生命力和发展前途。

再次，要求实效。即在实践中使社会和群众体验和享受到志愿服务的成效。

(4) 持之以恒

“持之以恒”是指青年志愿服务要做到经常化、长期化。要健全组织，稳定队伍，建立基金，制定规章，形成机制，坚持长久。要保持工作和人员的相对稳定性和连续性。

15. 志愿者应如何对待志愿服务工作？

对待志愿服务工作，志愿者应注意以下几个方面：

(1) 在决定参与某项服务前，必须清楚了解服务的内容和要求，与自身的兴趣、爱好、能力等是否相符，对工作应有充分的心理准备。

(2) 不可轻率做出承诺，对承诺了的服务必须尽心尽力完成，如因客观原因，确实无法履行承诺的，应做好解释工作。

(3) 投入一项服务工作后，要发挥积极性、主动性和创造性，与其他志愿者伙伴一道完成志愿服务工作。

16. 志愿者应该如何对待服务对象？

对待服务对象时，志愿者应注意以下几个方面：

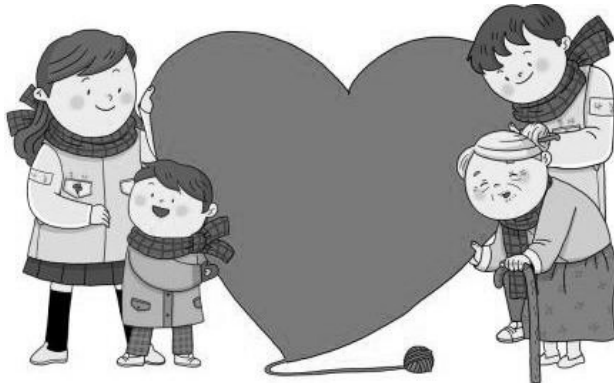
- (1) 保持平等的心态，不应有“施予”的心理和“救世主”的态度；
- (2) 尽量了解服务对象，明白其真正需要，常设身处地为服务对象着想，在提供服务时，应尊重服务对象的意见，不应将自己的想法强加于别人；
- (3) 尊重服务对象的隐私，不应随意公开服务对象的情况或资料；
- (4) 尽量与服务对象保持良好的关系。



17. 志愿服务活动对社会具有哪些积极意义？

对社会而言，志愿服务活动具有以下积极意义：

- (1) 有助于传递爱心，传播文明。志愿者在把关怀带至社会的同时，也传递了爱心，传播了文明，这种“爱心”和“文明”从一个人身上传到另一个人身上，最终会汇聚成一股强大的社会暖流。
- (2) 有助于建立和谐社会。志愿服务，提供了社交和互相帮助的机会，加强了人与人之间的交往及关怀，减低了彼此之间的疏远感，有利于促进社会和谐。
- (3) 有助于促进社会进步。社会的进步需要全社会的共同参与及努力，志愿服务正是鼓励越来越多的人参与到服务社会的行列中来，对促进社会进步有一定的积极作用。



18. 志愿服务活动对志愿者有哪些积极意义？

对志愿者自身而言，积极参与志愿服务活动具有以下积极意义：

- (1) 奉献社会。志愿者通过参与志愿工作获得一个深入接触社会实际的极好机会，有

机会为社会出力，尽一份公民责任和义务，强化了志愿者的社会责任感。

(2) 丰富生活体验。志愿者利用闲余时间，参与一些有意义的工作和活动，既可以扩大自己的生活圈子，也可以亲身体验社会的人和事，加深对社会的认识，这对志愿者自身的成长和提高是十分有益的。

(3) 提供学习和培训的机会。志愿者在参与志愿工作的过程中，除了可以帮助他人以外，更可培养自己的组织及领导能力，学习新知识、增强自信心及学会与人相处等。增强协作精神、团队精神和帮扶弱势群体意识，使他们学会与人团结合作，依靠团队力量去共同完成任务。通过培养帮助残障人员、老弱妇孺或者其他弱势群体的技能和树立帮扶意识，使他们从中学会关心他人，并延及关心整个社会，学习维护弱势群体的利益，并延及服务于整个社会和人民的利益。



19. 志愿服务活动对服务对象有哪些积极意义？

对于服务对象来说，志愿者为其提供志愿服务具有以下积极意义：

(1) 接受个性化服务。志愿服务在提供大量的人力资源的同时，更能发挥志愿服务的人性化、个人化及全面化的功能，从而令服务对象受益。

(2) 帮助融入社会，增强归属感。通过志愿者服务，能有效地帮助服务对象扩大社交圈子，增强他们对人、对社会的信心。同时，志愿者以亲切的关怀和鼓励，帮助服务对象减轻接受服务时的自卑感和疏远感，从而建立和增强其自尊心和自信心。



志愿服务优秀事迹

歌手平安：用音乐照亮贫困地区儿童的未来

“满天星星不眨眼，默默许下的心愿，照亮了前方路不再孤单。睁开眼勇敢一点，你看星星多耀眼，点亮了一个全新的世界……”

今年9月，在中国文联主办的文艺扶贫歌曲创作汇报音乐会上，歌手平安带领他在吉林敦化第四小学支教的十位学生共同演唱了这首儿童公益歌曲《星星不眨眼》。温暖的歌词、纯净的声音，深深打动着现场每一位观众的心。

平安，中国流行乐男歌手。他以高亢的音色、精湛的技巧、宽广的音域荣获多个音乐奖项，他的音乐作品传递着满满励志正能量，深受百姓喜爱。

作为中国文艺志愿者协会会员，平安积极参加中国文联组织的各项文艺志愿服务活动。从黑龙江宝泉岭、山东泰安、吉林延边到海南三沙、云南罗平……都留下了他开展公益志愿活动的足迹。



“我去过的很多贫困地区学校的孩子都是留守儿童，这些孩子在心理情感上有很大的需求。我发现教他们唱歌会让孩子们非常开心，有些情绪可以通过唱歌表达和发泄出来。”多年公益志愿活动的经历，让平安思考，如何发挥自己的优势帮助贫困地区的孩子们改善生活状况、丰富精神世界？

平安决定，要用音乐为贫困地区的孩子们打开心灵之门。

2017年，平安自发组建的文艺支教团队“平安音乐教室”成立，首批选定了分别位于海南临高、贵州三都、吉林敦化的三所学校开展支教活动。

“为了让支教活动能发挥更大的作用，‘平安音乐教室’以两年为一个周期。我希望通过长期系统的教学，用音乐去帮助孩子们陶冶情操，也让孩子们有机会到城市的舞台上演

出和展示。”平安说。

每个月再忙，平安都会抽出4至5天时间教孩子们唱歌，与孩子们共同生活。

课堂上，平安会弹着吉他一字一句教孩子们唱歌，示范发音和运用气息的方法，并组建合唱团排练歌曲。他耐心、轻松、幽默的授课方式深受喜爱，给孩子们带来了独特的音乐体验。



除了教课，平安还十分关心孩子们的的生活，与他们分享生活中有趣的事情。“在海南临高，小朋友都会给我写纸条、写卡片，和我说他们的小秘密、小问题，他们都很信任我。”平安十分自豪地说，自己被他们亲切地叫作“哥哥”。

在音乐的神奇力量中，孩子们逐渐敞开心扉，变得越发开朗。这些难忘的经历也给平安的歌唱事业带来灵感，并融入了音乐作品中。

平安的新专辑收录了两首有关公益的歌曲：《乘着歌声的翅膀》是与听障儿童共同录制完成的，他希望借着歌声的翅膀让孩子们感知世界的美；《姐姐》则讲述了支教老师像姐姐一样用心守护孩子、帮助他们认识世界的温暖故事。

这些传递正能量的公益歌曲一上线，便获得了网友的热情支持与点赞：“已听哭！这首歌让我想起了自己支教的日子，想起了可爱的孩子们！忘不了在一起的点点滴滴，忘不了离别的那天一个个小可爱哭成泪人，我会铭记一生，愿我的孩子们一切都好！”“平安用艺术作品担负起文艺志愿者的责任，用自己支教的志愿服务实践体会真情演唱，赞！”“平安唱得好感人，因为经常到这样的地方支教，跟乡村的老师 and 孩子们有很多接触，有真实感，所以感人至深”……

这些暖心的话语，让平安看到了自己付出的价值所在。

“在祖国的大地上，还有很多需要帮助的孩子。我希望把‘平安音乐教室’做起来，给大家做一个示范，让更多的人参与其中，帮助更多贫困地区的孩子。”平安说。

平安希望，在大家的共同努力下，能够用音乐为孩子们照亮前方的路，让他们的未来不再孤单。

文章来源：新华网，2017年12月28日。

2.2 认知自我

自我认知就是自己对自己的看法，是通过对自身行为的观察，而对自己的形象和心理状态的认识，包括对自己的动机、意图的验证与评价。为了更好地适应志愿服务的需要，对自己有一个清醒的认识，应该对自己的体魄、欲求、动机、意图、思想、感情、智力、个性特点有所认知。但要提醒的是，自己本人更容易受到自己的认知框架的影响和制约，正如俗语所说“旁观者清，当局者迷”，所以在需要的时候应该询问一下自己身边的朋友，更全面地认识自己。

1. 对自身健康状况的认知

志愿者在服务时必须处于一个正常的健康状态之中，这样方可在志愿服务中顺利完成志愿服务。何谓健康？长期以来，单纯从生物医学模式出发，认为健康就是“没有病”，而对心理或精神的健康却了解较少。但人既然是组成社会的个体，人的活动就离不开社会，除生理活动之外，还有心理活动，因而提出了“健康不仅仅是机体没有病，而且应有良好的心理状态和社会活动能力”。世界卫生组织曾对健康提出下述定义：“健康不但是身体没有残疾，还要有完整的生理、心理状态和社会适应力。具体地说，健康包括躯体、器官等生理方面的正常发育，也包括认识、情感、意志与人格特征以及社会适应等心理方面的正常发展。躯体健康和心理健康统一起来，才是完整的健康。”



健康包括生理上的健康、心理上的健康和社会学上的健康。由于志愿者的社会角色、身份各不相同，而因其社会学上的健康标准各不相同，所以在此处主要谈到的是生理和心理上的健康。

(1) 生理学上的健康

从外表看应是体重适当、身材均匀，站立时头、肩、臀位置协调；眼睛明亮，反应敏锐，眼睑不发炎；头发有光泽，牙齿清洁、无空洞、无病感；牙龈颜色正常，无出血症状；肌肉、皮肤富有弹性；各器官未发现疾病。

（2）心理学上的健康

正常青年人心理健康标准如下：

①智力正常。智力是衡量心理健康最重要的标准之一，是正常生活、学习和工作的基本心理条件，是人们与周围环境达到心理平衡的心理保证。心理学家普遍用智力商数（简称智商 IQ）表示智力发展高低，一般而言，正常智商为 90~110。



②有独立完整的人格。心理健康的人，胸襟开阔、胸怀坦荡、言行一致、表里如一、热爱生活、善于生活。一方面能调节自己的行为，克服各种困难；另一方面也能战胜自己的疲倦、抑郁、沮丧等消极情绪，能忍受打击而保持自身人格的完整，达到心理的平衡。

③尊重自己，尊重别人。尊重自己就是要有自尊心，有自知之明和良好的自我意识。缺乏自尊心的青年，则忧郁颓废。青年人还要尊重别人，讲究文明礼貌，要知彼知己、谦虚谨慎，看到别人的长处，认识自己的不足，互相学习，共同提高。尊重别人，并非盲从，而是正常心理适应。

④有良好的人际关系。人生活在社会之中，必须与各种各样的形形色色的人交往，结成不同的关系，并能正确地处理好这些关系，保持和睦相处。

⑤要有适应的年龄心理特点。不同的年龄阶段各有与之相适应的年龄特点。一个人的举止、言行符合其年龄特点者，是健康的表现；反之，严重地偏离了自己的年龄特点者，为不健康的表现。



⑥有高尚的追求目标。有理想、有信心、坚韧不拔，树立正确的世界观，树雄心、立壮志，勤奋好学，自强不息。

⑦基本稳定的情绪。遇事冷静思考，谨慎处理。在顺境中，不会不可一世、骄傲自满、盛气凌人、忘乎所以；在逆境中，也不会自怨自艾、多愁善感、抑郁沮丧、消极悲观，心境上常常保持相对的平衡。

当然，在志愿服务活动中所需要的健康包括生理上的健康和心理上的健康，但并不是以上的全部，主要是身体的健康状况能够承担起不同种类的志愿活动，如户外的活动，需要志愿者起码能够承受得起户外阳光的暴晒，不会发生中暑或不适昏倒而退出服务活动。对于想参加志愿服务的人员，应该以此来比对自己的情况，而考虑能否参加志愿服务活动。

其实，对于志愿者的心理方面也有一些基本的要求，这些要求就是：

①能够控制自己的感情。因为面对服务对象的情况，不少志愿者可能会触景生情，或者在听完服务对象的不幸经历之后，可能会跌入一个心理“黑洞”。

②面对来自各方面的压力和意见，志愿者必须有一种坚持的心理，排除各种的不良心理。

2. 对自身空暇时间的认知

志愿服务是一项长期的、经常性的服务活动，志愿者的空暇时间对于志愿服务来说是十分重要的。由于有空暇时间而想参加志愿服务的热心人员，应慎重考虑自身的空暇时间，在处理完工作时间、个人学习时间、社交时间之后，确实有空余的时间用来做志愿者时，才去参加志愿服务。但应该提醒的是，这种空暇时间应该相对固定，如每周六、周日，或者是周一至周五的某个下午或晚上时间，这样方能使服务可以固定下来，方便志愿者机构去安排志愿服务，有利于机构服务的稳定长期开展。

3. 对自己的能力和专业知识水平的认知

能力、特长和专业知识都会在志愿工作中发挥重要的作用！



(1)何谓能力？能力是指圆满完成某种活动所必须并直接影响服务效率的个性心理特征。这里所指的能力主要是可以用于志愿服务的能力，其中包括观察力、知觉力、思维力、想象力、记忆力、意志力等，而急躁、沉着、活泼等心理特征则不是完成某种活动最直接、最基本的心理特征。

想参加志愿服务的人员应该对自己的能力做一个正确、全面的总结。同时注意一般能力与特殊能力、优势能力与非优势能力的问题。一般能力亦称基本能力,具有经常性、稳定性和普遍性,即普通能力。一般能力是特殊能力的基础,一般能力越发展,特殊能力越能得到提高,发展特殊能力的过程同时也发展和提高了一般能力,两者之间起着相辅相成的作用。特殊能力则反映顺利完成特殊活动所要求的心理特征(条件),也可称为专业能力,或可称为“特长”。特殊能力是特定活动所要求的多种基本能力的有机结合。而在志愿服务当中,对于特殊能力的要求则较高、较广泛。在志愿服务中还需要志愿者的优势能力,优势能力是在个人的工作实践活动中起着主导作用的能力,可使个人有突出的表现和非凡的成就。

(2) 专业知识与志愿者的基本能力一起构成服务的主要力量源泉,可以在志愿服务当中发挥巨大的作用,同时也有助于志愿者机构的服务开展和综合素质的提高。专业知识可为服务对象带来实实在在的得益,同时也是志愿者在机构活动中体现自己价值的重要标志,所以志愿者本身应加以重视。

4. 对自我性格的认知

许多人认为,志愿服务活动对于志愿者的性格应该没有太严格的要求,觉得“只要他有一份心就可以啦,还要求这么多干吗?”但是,他们确忽视了性格对于志愿服务的重要影响。例如,服务对象是一位盲童,他需要志愿者与他多说话,而开展服务的志愿者却是相当内向的,服务时一言不发,结果服务对象有需求,志愿者却因自身的性格而不能给予满足,这样的志愿服务一定是失败的。可见,志愿者的性格对于服务活动来说是相当重要的。所以志愿者自身对于自己的性格,应在参加服务之前有一个具体、准确的认知,方可根据自身实际情况参加与之适合的服务项目,或在通过志愿机构的辅导后加以改善,使自己更能胜任志愿服务。

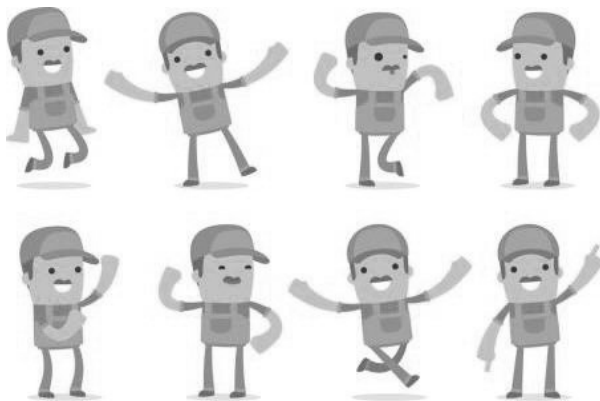


由于性格关系到志愿者与其他志愿者、服务对象、志愿者机构管理人员之间的相互作用,也关系到机构或组织的运作,所以对于想参加志愿服务的人员来说,性格必须得到充分正确认知。若自己的性格较为适合于志愿服务,则可比较轻松地融入服务之中,与服务对象、其他志愿者的关系也会较好;相反,则会较难融入服务之中,与服务对象、其他志愿者的关系也会较差,不利于自身在机构中的存在。所以,对于后者,要做出较大的改变,能适应志愿服务的需要之后,才可参加志愿服务,也可避免诸多不愉快事情的发生。

而作为志愿者应该从以下四个方面评价自己、他人、服务对象的性格，以利于志愿活动的顺利开展：

(1) 对现实的态度，包括对人、对事、对社会、对自己的态度。例如，是否关心团队，有无同情心，为人诚实、正直还是虚伪、奸邪，勤劳还是懒惰，谦虚还是自负，是否能与人友好相处，自信还是有自卑感等。

(2) 性格的意志特征，包括对行为目标的明确程度、行为的自觉控制水平、面临困难的意志表现、自我做出的决定能否贯彻到底等。例如，目的性或冲动性，独立性或易受暗示性，纪律性与放纵性，主动性与自制力，勇敢与怯懦，有恒心、坚韧性、执拗、顽固等。



(3) 性格的情绪特征，包括情绪的强度、稳定性、持久性及主导心境等方面。例如，情绪对他人的感染力，情绪的起伏与波动程度，情绪对身体、工作、生活发生影响的时间长短，一个人是经常处于精神饱满、欢乐愉快之中，还是经常郁郁寡欢，或经常处于宁静安乐的心境之中。

(4) 性格的理智特征，包括表现在感知、记忆、思维、想象等认识过程之中的特征。例如，观察的持久性、细致程度，喜欢独立思考还是循规蹈矩，是否有大胆的想象力，记忆的策略如何等。

作为要求成为志愿者的人员，在对于自身性格有一个较为全面的认识之后，可以选择与之相适应的服务，不能强行参加一些不合适服务，避免问题的发生。或者可以在服务时对自己的性格表现进行一些控制或适当改变，以适应服务的需要。志愿者机构也要注意及时进行指导，有利于工作的顺利开展。

5. 对自身不良行为的认知

由于志愿者服务活动主要是靠志愿者与服务对象之间的面对面、手拉手的服务来完成的，所以志愿者与服务对象之间存在着明显的相互影响的关系，所以，如果志愿者本身存在着能对服务对象起负面影响的不良行为，则会直接影响服务的质量，并对服务对象产生较坏的作用，这样的服务只会是适得其反。

那么何谓不良行为？不良行为是指不适合志愿者服务活动的举止行为，包括言语和动作，这里包含一部分日常生活、工作、学习中的不良行为，如吸烟、酗酒等，而另一部分则是在服务过程中不利于服务对象的进步和改善，严重者会使服务对象学会这些不良行

为，加重他们不良行为的不利因素。

由此可见，志愿者的行为对于志愿服务是十分重要的。志愿者在参加服务活动前，应该对自身的不良行为有正确的认知。若自身的行为比较良好，能够适合志愿服务的需要；若自身的确存在不良行为，的确不适合开展某一类服务时，你可以更换服务对象，也可以通过自身的努力来改变甚至消除自身的不良行为，使自己能够胜任志愿服务。



志愿服务优秀事迹

最美志愿服务项目——绿色希望-流动儿童关爱项目

项目名称：绿色希望-流动儿童关爱项目

开展项目的时间：2010 年

参与项目的注册志愿者人数：2000 人

项目负责人：黄南绮

项目概述及亮点成效：

首都职工志愿北京福田康明团队（企业责任委员会）在北汽集团工会和首都职工志愿北汽集团服务总队的领导下，开展“绿色希望-流动儿童关爱项目”已有 6 年的时间，该项目主要以燕京小天鹅打工子弟公益学校的小学生为服务对象。目前，小天鹅学校共有学生 620 人，学生都来自低收入的流动人口家庭、农民工家庭等，学校教学设施破旧简陋，师资力量严重不足，学生环保意识几乎为零。北京福田康明服务队按照“身边的志愿服务身边的职工”这一理念，为学生提供服务，间接服务家长、暖心关爱职工。

从 2010 年起，福田康明斯企业责任委员会的志愿者们就将环保安全教育、学校环境、设施改善作为重点目标。先后在小天鹅学校开展了环保安全教育课堂，并联合专业的国际儿童教育组织开发了系列安全及环保教材，教会学生垃圾分类、堆肥等节约能源的知识，如防止拐卖、灾害逃生、防止校园暴力等安全知识，开展环保运动会。志愿者们还带领学生参观海洋馆、自然博物馆，组织清理长城垃圾等活动，将校内课程和校外实践相结合；在硬件方面，为校园安装太阳能发电设备，捐赠图书馆，修建环保花园、有机菜园，修建彩虹塑胶操场，翻新教室墙壁等。6 年来，累计组织志愿者 1600 余人次，贡献 6000 余小时暖心服务。

在工会组织和职工志愿者们的不懈努力下，6 年间共为小天鹅学校节电 11600 千瓦时/年，垃圾分类 73 吨，堆肥循环利用大于 2 吨，减少碳排放 27.5 吨以上，建立了一个能源再循环和再利用的系统，共计影响本校及周边住户超过 3000 人。在改善校园环境的同时，福田康明斯企业责任委员会组织志愿者为小天鹅学校修建了 150 m² 绿地，绿化面积提升至 45% 以上。在 2015 年图书捐赠活动中，邀请美国印第安纳州州长参与到捐赠仪式中来，签名留影并表示非常支持该项目的实施。2016 年春天，福田康明斯企业责任委员会联合民间公益组织为小天鹅学校捐赠了 150 套桌椅，极大提升了学校的课堂硬件配置，赢得了在校师生和学生家长的一致好评。同时，小天鹅动力学堂继续开课，16 节课、32 课时，使同学们对环境保护及校园安全知识有了更深入的了解。

工会组织、职工志愿者服务职工、凝聚职工的做法和精神在这里得到了美好的诠释，通过服务职工子女将工会组织的温暖传递到职工内心，形成了较为强大的职工向心力，为社会和谐贡献出了自己的一份力量。



文章来源：中国文明网，2016年11月3日。



自我考核

1. 认知志愿者与志愿服务

(1) 中华民族的传统美德主要体现在哪些方面? ()

A. 团结友爱 B. 助人为乐 C. 见义勇为 D. 尊老爱幼 E. 尊师重教

(2) 志愿服务具有以下哪些特征? ()

A. 非营利 B. 不支酬 C. 非职业化

(3) 志愿精神的核心概括起来是指以下哪些方面? ()

A. 奉献 B. 友爱 C. 互助 D. 进步

(4) 国际志愿者日是每年的哪一天? () 中国青年志愿者服务日是每年的哪一天?
()

A. 12月5日 B. 3月5日 C. 3月15日 D. 5月4日

(5) 青年志愿者行动的口号是 ()。志愿服务的宗旨是 ()。

A. 爱心献社会, 真情暖人心

B. 奉献、友爱、互助、进步

C. 服务社会、帮助他人、完善自己、弘扬新风

D. 诚心、爱心、耐心、恒心、细心、信心

(6) 志愿服务工作具有的特征有哪些? ()

A. 志愿性 B. 无偿性 C. 公益性 D. 组织性

(7) 志愿者在服务过程中应该具有什么样的态度? ()

A. 奉献多一点, 索取少一点

B. 真诚多一点, 虚伪少一点

C. 微笑多一点, 脾气少一点

D. 赞美多一点, 批评少一点

E. 行动多一点, 埋怨少一点

F. 宽容多一点, 狭隘少一点

G. 谦虚多一点, 骄傲少一点

H. 自律多一点, 散漫少一点

I. 踏实多一点, 浮躁少一点

J. 平和多一点, 焦虑少一点

K. 理解多一点, 隔阂少一点

L. 信任多一点, 怀疑少一点

(8) 对待服务对象时志愿者应注意以下哪些方面? ()

A. 保持平等的心态

B. 尽量了解服务对象, 明白其真正需要

C. 尊重服务对象的隐私

D. 尽量与服务对象保持良好的关系

(9) 志愿服务活动对社会具有哪些积极意义? ()

A. 有助于传递爱心, 传播文明

B. 有助于建立和谐社会

C. 有助于促进社会进步

(10) 对志愿者自身而言, 积极参与志愿服务活动具有哪些积极意义? ()

A. 奉献社会

B. 丰富生活体验

C. 提供学习和培训的机会

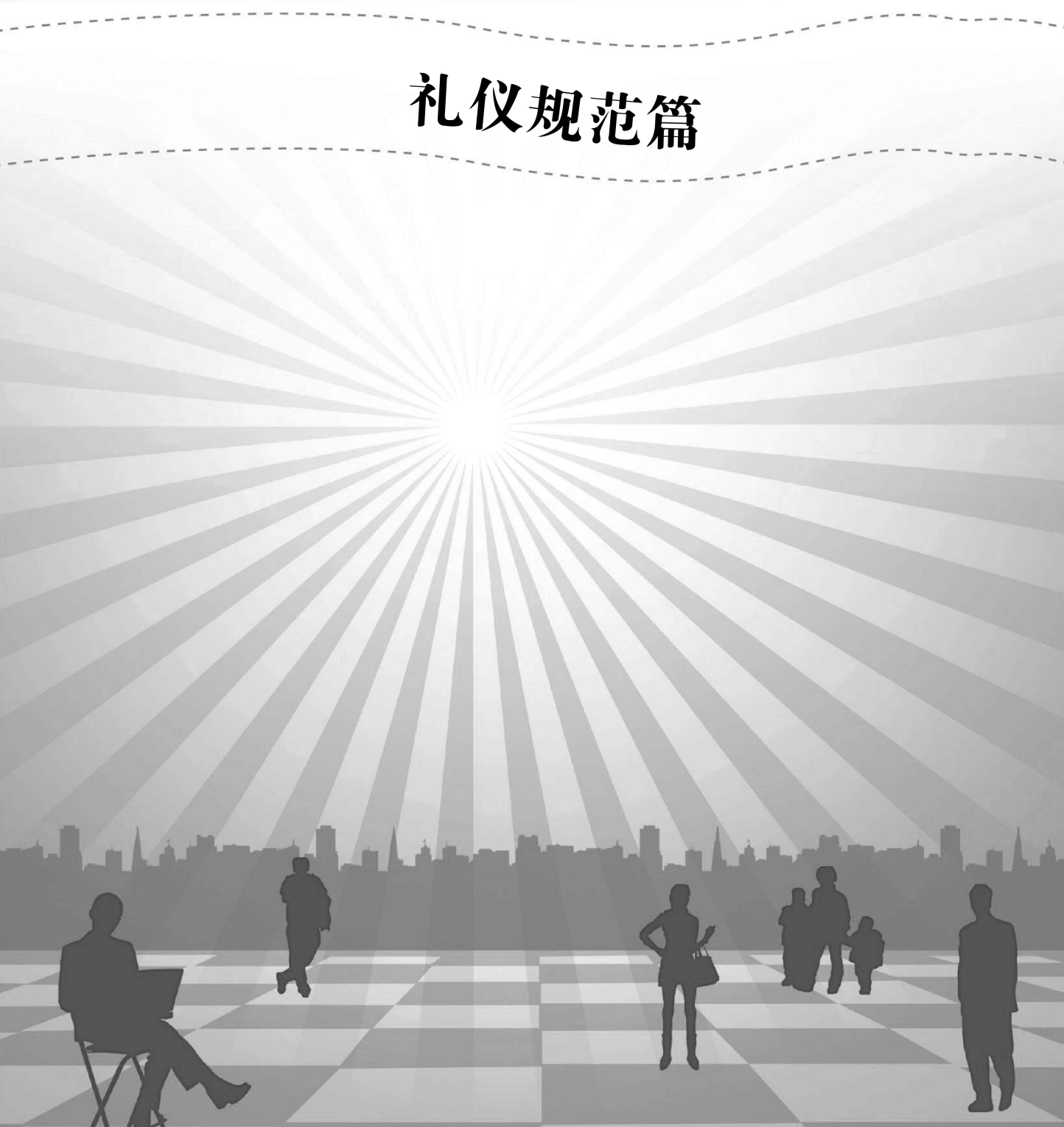
2. 认知自我

对自身的健康状况、空暇时间、兴趣爱好、专业能力和知识水平、性格特点、不良行为进行客观、全面的分析, 并将分析结果填入下表中。

| 分 析 条 目 | 自 我 回 答 |
|---------|---------|
| 服务意向 | |
| 健康状况 | |
| 空暇时间 | |
| 学业成绩 | |
| 外语水平 | |
| 专业技能 | |
| 知识水平 | |
| 个人特长 | |
| 性格特点 | |
| 兴趣爱好 | |
| 不良行为 | |

第三篇

礼仪规范篇



3.1 服务礼仪基本原则

在服务礼仪中，有一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。这些礼仪规律，即礼仪的原则。掌握礼仪的原则很重要，它是我们更好地学习礼仪和运用礼仪的重要的指导思想。

（1）尊重的原则

孔子说：“礼者，敬人也”，这是对礼仪的核心思想的高度概括。所谓尊重的原则，就是要求我们在志愿服务过程中，将对客人的重视、恭敬、友好放在第一位，这是礼仪的重点与核心。因此在服务过程中，首要的原则就是敬人之心常存，掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中，只要不失敬人之意，哪怕具体做法一时失当，也容易获得服务对象的谅解。

（2）真诚的原则

服务礼仪所讲的真诚的原则，就是要求在服务过程中，必须待人以诚，只有如此，才能表达对客人的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解、所接受。与此相反，倘若仅把礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非、言行不一，则是有悖礼仪的基本宗旨的。



（3）宽容的原则

宽容的原则的基本含义，是要求我们在服务过程中，既要严于律己，更要宽以待人。要多体谅他人，多理解他人，学会与服务对象进行心理换位，而千万不要要求全责备、咄咄逼人。这实际上也是尊重对方的一个主要表现。

（4）从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面，这就要求志愿者在服务的过程中，对各地的礼仪文化、风俗以及宗教禁忌有全面、准确的了解，只有这样才能够在服务的过程中得心应手，避免出现差错。

（5）适度的原则

适度的原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧、合乎规范，特别要注意做到把握分寸、认真得体。这是因为凡事过犹不及。假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

3.2 仪容礼仪

在志愿服务中，仪容是最为引人注意的地方，志愿者必须对自己的仪容修饰予以高度的重视。

1. 男士仪容修饰要点

- (1) 卫生。每天洗澡及更换衣服，勿在服务中出现口臭、汗臭、狐臭等异味。
- (2) 剃须。若无特殊的宗教信仰或民族习惯，要养成每日修面剃须的好习惯。
- (3) 发型。男士的发型要长短适当，要求做到：前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领。不允许在工作之时长发披肩，或者梳起发辫。
- (4) 修剪好鼻毛和耳毛，勿使其外现。



2. 女士仪容修饰规范

女士仪容修饰规范如表 3-1 所示。

表 3-1 女士仪容修饰规范

| 规范类型 | 具体要求 |
|--------|--|
| 面部修饰规范 | <ul style="list-style-type: none">① 洁净。志愿服务中务必保持自己的面部干净、清爽② 卫生。主要是要求其认真注意自己面容的健康状况。要防止由于个人不讲究卫生而使面部经常起疙瘩。避免在服务中出现汗臭、狐臭等身体异味③ 自然。面部的修饰要自然，志愿服务中要求化淡妆，切忌浓妆艳抹，要使“秀于外”与“慧于中”二者并举④ 口部的修饰。注意口腔的洁净，防止产生口臭等异味。服务前应忌食葱、蒜、韭菜、烈酒以及吸烟 |
| 肢体修饰规范 | <ul style="list-style-type: none">① 注意保持手的干净、清洁② 不留长指甲，不涂鲜艳的指甲油以及在指甲上彩绘③ 不要腋毛外露。万一因为志愿服务的特殊需要，必须穿着肩部外露的服装上岗服务时，则必须记住：此前剃去自己的腋毛④ 志愿服务中，不穿露趾的凉鞋或拖鞋，以免显得过于散漫。穿着短裙时应穿长筒或连裤丝袜 |

续表

| 规范类型 | 具体要求 |
|--------|---|
| 发部修饰规范 | <p>①整洁。对任何人而言，其头发在人际交往中能否确保整洁，都直接会影响到他人对自己的评价</p> <p>②长短适当。女性应将超长的头发盘起来或是束起来或是编起来，或是置于工作帽之内，不可披头散发</p> <p>作为志愿者，不可把头发染得五彩斑斓，因为这与服务者的身份是不相符的</p> |
| 化妆的规范 | <p>“淡妆上岗”是对女性志愿者化妆时所做的基本规范之一。要求在志愿服务时化妆应淡雅、自然、简洁、适度、避短</p> <p>志愿服务时的化妆有如下禁忌：</p> <p>①离奇出众。禁止志愿者在化工作妆时脱离自己的角色定位，追求荒诞、怪异、神秘的妆容，或者是有意使自己的化妆出格，从而产生令人咋舌的效果</p> <p>②残妆示人。要经常化妆后进行检查，以防止自己的妆容出现残缺。出汗之后、休息之后、用餐之后，尤其应当及时自察妆容</p> <p>③修饰避人。不要在公共场所化妆，不要在工作岗位补妆，补妆之时，宜选择洗手间或无旁人在场的场所</p> |

3.3 服饰礼仪

志愿服务中服饰的选择、穿戴要注意以下规范：

- (1) 服从志愿者着装的统一要求。
- (2) 着装整洁。一忌布满褶皱，二忌出现残破，三忌沾染污渍及脏物，四忌充斥汗酸、体臭等异味。
- (3) 穿着文明、雅观。一忌过分裸露，二忌过分薄透，三忌过分紧窄，四忌过分艳丽。
- (4) 在服务中，以不佩戴首饰为好。对于男性服务人员来讲，尤其有必要如此。女性如需要佩戴，切记以少为佳，一般不宜超过两个品种，佩戴某一品种的饰品，则不应超过两件。不宜佩戴花哨和张扬个性的工艺饰品以及名贵的珠宝饰品。

3.4 仪态礼仪

1. 站姿规范

(1) 基本站姿

①站姿的基本要领有：脚跟并拢，脚尖分开（女士 30 度左右，男士 45 度左右），收腹挺胸，提臀立腰，双臂下垂（自然贴于身体两侧），虎口向前，宽肩下沉，头正颈直，下颌微收，目光平视。

②在志愿服务过程中，男性与女性通常根据各自不同的性别特点，在遵守基本站姿的基础上，还可以各有一些局部的变化，主要表现在其手位与脚位有时会存在一些不同。

男性在站立时，要力求表现阳刚之美。具体来讲，在站立时，可以将一只手（一般为右手）握住另一只手的外侧面，叠放于腹前，或者相握于身后。双脚可以叉开，大致上以其与肩部同宽为双脚叉开后两脚之间相距的极限。但需要注意的是，在郑重地向客人致意

的时候，必须脚跟并拢，双手叠放于腹前。

女性在站立时，要力求表现阴柔之美，在遵守基本站姿的基础上，可将双手虎口相交叠放于腹前。

③要特别注意的是，志愿者在服务于人时，不论是男性还是女性，站立时一定要正面对服务对象，而切不可将自己的背部对着对方。

（2）迎宾时的站姿

迎宾时的站姿，要求的是规范、标准的站姿，即采用上述谈到的基本站姿，双手相叠于腹前丹田处，表示对他人的尊重。宾客经过时，迎宾人员要面带微笑，并向客人行欠身礼或鞠躬礼。

（3）服务时的站姿

为客人服务时，头部可以微微侧向客人，但一定要保持面部的微笑，手臂可以持物，也可以自然地下垂。在手臂垂放时，从肩部至中指应当呈现出一条自然的垂线。

（4）待客时的站姿

待客时站姿的技巧上有五个要点：

- ①手脚可以适当地进行放松，不必始终保持高度紧张的状态。
 - ②可以在以一条腿为重心的同时，将另外一条腿向外侧稍稍伸出一些，使双脚呈叉开状。
 - ③双手可以采用体后背手站姿稍做放松。
 - ④双膝要伸直，不能出现弯曲。
 - ⑤在肩、臂自由放松时要挺直脊背。
- 兼顾上述五点，既可以使志愿者不失仪态美，又可以为其减缓疲劳。



（5）不良的站姿

- ①身躯歪斜。
- ②弯腰驼背。

- ③趴伏倚靠。
- ④双腿大叉。
- ⑤脚位不当。
- ⑥手位不当。
- ⑦半坐半立。
- ⑧浑身乱动。

2. 行姿规范

(1) 行姿的基本要点

行进姿势的基本要点是：身体协调，姿势优美，步伐从容，步态平稳，步幅适中，步速均匀，走成直线。

(2) 陪同引导时的注意要点

志愿者在服务中，经常有机会陪同或引导服务对象。陪同，指的是陪伴着别人一同行进；引领，则是指在行进之中为人引路。

①本人所处的方位。若双方并排行进时，志愿者应居于左侧。若双方单行行进时，则志愿者应居于左前方约一米左右的位置，采用右手五指并拢，掌心向上的方式为其指引方向。当服务对象不熟悉行进方向时，一般不应请其先行，同时也不应让其走在外侧。

②协调的行进速度。在陪同引导服务对象时，本人行进的速度须与对方相协调，切勿我行我素。

③及时的关照提醒。陪同引导服务对象时，一定要处处以对方为中心。每当经过拐角、楼梯或道路坎坷、照明欠佳之处时须关照提醒对方留意。绝不可不吭一声，而让对方茫然无知或不知所措。



④采用正确的体位。陪同引导客人时，有必要采取一些特殊的体位。如请对方开始行进时，应面向对方，稍许欠身。在行进中与对方交谈或答复其提问时，应以头部、上身转

向对方。

（3）下楼梯的行姿

①要走专门指定的楼梯。有些服务单位为方便客人，往往规定服务人员不得与客人走同一个楼梯。如有此规定，且又非进行引导、陪同服务时必须遵守。在搬运货物时，特别要注意这一点。让货物碰撞客人，永远都是不对的。

②要减少在楼梯上的停留。楼梯多是人来人往之处，所以不要停留在楼梯上休息、站在楼梯上与人交谈或是在楼梯上慢慢悠悠地行进。

③要坚持“靠右走”原则。上下楼梯时，均不要并排行走，而应当靠右侧而上或下。这样一来，有急事的人便可得以从左侧快速超越。

④要注意礼让服务对象。上下楼梯时，千万不要同服务对象抢行。出于礼貌，在平路可请对方先行。当自己陪同引导客人时，则应该上下楼梯时先行在前引导。



（4）进出电梯的行姿

志愿者在高大厦里面工作时，免不了经常需要使用电梯。在使用电梯时，大致上应注意以下问题：

①要遵守“先出后进”的原则。乘电梯时，一般的规矩是：里面的人出来之后，外面的人方可进去。不守此规，出入电梯时人一旦过多，就会出现混乱的场面。

②照顾好服务对象。在乘电梯时碰上了并不相识的客人，也要以礼相待，请对方先进先出。若是负责陪同引导对方时，则乘电梯时还有特殊的要求。乘坐无人值守的电梯时，服务人员须自己先进后出，以便控制电梯。乘坐有人操作的电梯时，则服务人员应当后进后出。

③要尊重周围的乘客。进出电梯时，大都要侧身而行，免得碰撞、踩踏别人。进入电梯后，应尽量站在里边，人多的话，最好面向内侧，或与他人侧身相向。

（5）出入房门的姿势

志愿者在服务中有时需要进入或离开客人房间，应注意如下细节：

①要先通报。在出入房门时，尤其是在进入房门前，定要采取叩门（一般以中指轻叩三下）、按铃的方式，向房内之人进行通报。

②要以手开关。出入房门时，务必用手来开门或关门。在开关房门时，用肘部顶、用膝盖拱、用臀部撞、用脚尖踢、用脚跟蹬等不良做法，都是不可以采用的。

③要面向他人。出入房门，特别是在出入一个较小的房间，而房内有客人时，最好是反手关门，反手开门，并且始终注意面向对方，而不是把背部朝向对方。

④要“后入后出”。与他人一起先后出入房门时，为了表示自己的礼貌，一般应当自己后进门、后出门，而请对方先进门、先出门。

⑤要为人拉门。有时，在陪同引导他人时，志愿者还有义务在出入房门时替对方拉门。

3. 坐姿规范

在服务工作中，志愿者必须先明确两点：一是允许自己采用坐姿时，才可以坐下；二是在坐下之后，尤其是在客人面前坐下时，务必自觉地采用正确的坐姿。

(1) 入座的要求

①先请对方入座。这是待人以礼的表现。

②在适当之处就座。在大庭广众之处就座时，要注意座位的尊卑并且主动将上座相让于人。

③从座位左侧就座。条件假若允许，在就座时最好从座椅的左侧接近它。这样做，是一种礼貌，而且也易于就座。

④毫无声息地就座。就座时，要减慢速度，放松动作，尽量不要坐得座椅乱响、噪音扰人。

⑤坐下后调整体位。为使自己坐得舒适，可在坐下之后调整一下体位或整理下衣服。但是这一动作不可与就座同时进行。

(2) 离座的要求

①先有表示。离开座椅时，身旁如有人在座，须以语言或动作向其先示意，随后方可站起身来。一蹦而起，有时会令人受到惊扰。



②注意先后。与他人同时离座，须注意起身的先后次序。地位低于对方时，应稍后离座；地位高于对方时，则可首先离座；双方身份相似时，可同时起身离座。

③起身缓慢。起身离座时，最好动作轻缓，避免弄响座椅，或将椅垫、椅罩弄得掉在地上。

④从左离开。有可能时，起身后，宜从左侧离去。与“左入”一样，“左出”也是一种礼节。

(3) 志愿服务工作中几种常用的坐姿

①正襟危坐式。适用于最正规的场合。主要要求是：上身与大腿、大腿与小腿，都应当形成直角，小腿垂直于地面。双膝、双脚包括两脚的跟部，都要完全并拢。

②垂腿开膝式。它多为男性所用，亦较为正规。主要要求是：上身与大腿、大腿与小

腿皆为直角，小腿垂直于地面。双膝分开，但不得超过肩宽。

③双腿斜放式。适于穿裙子的女士在较低处就座所用。主要要求是：双腿首先并拢，然后双脚向左或向右侧斜放，一般使斜放后的腿部与地面呈 45 度夹角。

④双脚交叉式。它适用于各种场合，男女皆可选用。主要要求是：双膝先要并拢，然后双脚在踝部交叉。需要注意的是，交叉后的双脚可以内收，也可以斜放，但不宜向前方远远地伸出去。

⑤需要特别指出的是，如需在迎宾或庆典活动中身着旗袍时，最好不坐，如要坐切记勿使旗袍后片拖地。

（4）九种不规范坐姿

①双腿叉开过大。

②架腿方式欠妥，如将一条小腿横架在另一条大腿上的“二郎腿”。

③双腿直伸出去。

④将腿放桌椅上。

⑤双手抱在腿上。这是一种惬意、放松的休息姿势，在工作之中不可取。

⑥将手夹在腿间。这一动作显得胆怯或害羞。

⑦腿部抖动摇晃。这不仅会令他人心烦意乱，而且也会给人以极不安稳的印象。

⑧脚尖指向他人。这一做法是非常失礼的。

⑨脱鞋脱袜或以手触摸脚部。

4. 蹲姿规范

志愿者在工作中通常不采用蹲姿，只有遇上了下述几种比较特殊的情况，才允许酌情采用蹲的姿势：

（1）整理工作环境。在需要对自己的工作岗位进行收拾、清理时，可采取蹲的姿势。

（2）给予客人帮助。需要以下蹲之姿帮助客人时，可以这样做。



（3）提供必要服务。如当客人座处较低，以站姿为其服务既不文明、不方便，又显得高高在上、失敬于人。

（4）捡拾地面物品。

在服务中确有必要采用蹲姿时，通常可以采用高低式蹲姿。主要要求是：下蹲之时，左脚在前，右脚稍后。左脚应完全着地，小腿基本上垂直于地面；右脚则应脚掌着地，脚跟提起。此刻右膝须低于左膝，右膝内侧可靠于小腿的内侧，形成左膝高右膝低之态。女性应靠紧两腿，男性则可适度地将其分开。臀部向下，基本上以右腿支撑身体。

5. 手姿规范

(1) 手姿的基本原则

- ①使用规范化的手势。
- ②注意区域性的差异。即注意不同的地域、民族“手语”的差异。
- ③手势宜少忌多。

(2) 引导及指示的手姿

①横摆式。即右手臂向外侧横向摆动抬至腰部或齐胸的高度，指尖指向被引导或指示的方向。它多适用于请人行进或为人指示方向。

②直臂式。它也要求右手臂向外侧横向摆动，指尖指向前方。与前者不同的是，它要将手臂抬至肩高，而非齐胸。它适用于引导方位或指示物品所在之处。

③曲臂式。它的做法是右手臂弯曲，由体侧向体前摆动，手臂高度在胸以下。请人进门时，可采用此方式。

④斜臂式。右手臂由上向下斜伸摆动。多适用于请人就座。

以上四种形式，都为使用右手，且五指自然并拢，掌心向上。左手臂此时最佳的位置，应为垂在身体一侧，或背于身后。

(3) 递接物品的手姿

①双手为宜。双手递物于人最佳。不方便双手并用时，也要采用右手。以左手递物，通常被视为失礼之举，尤其是对亚洲国家的客人。

②递于手中。递给他人的物品，以直接交到对方手中为好。不到万不得已，最好不要将所递的物品放在他处。

③主动上前。若双方相距过远，递物者理当主动走近接物者。假如自己坐着的话，还应尽量在递物时起身站立为好。

④方便接拿。在递物于人时，应为对方留出便于接取物品的地方，不要让其感到接物时无从下手。将带有文字的物品递交他人时，还须使之正面面对对方。

⑤尖、刃内向。将带尖、带刃或其他易于伤人的物品递于他人时，切勿以尖、刃直指对方。合乎服务礼仪的做法是，应当使其朝向自己，或是朝向他处。

⑥接取物品时，要注意的是：应当目视对方，而不要只顾注视物品，一定要用双手或右手，绝不能单用左手。必要时，应当起身而立，并主动走近对方。

(4) 敬茶的手姿

敬茶时应使用双手，右手握住杯耳，左手垫于杯底，把茶杯置于客人座位的右上方，并注意把杯耳朝向客人的右边，同时右手五指并拢，指尖朝下，做一个“请用茶”的示意。



(5) 展示物品的手姿

①便于观看。要将被展示之物正面对对方，举至一定的高度，并令其所用的时间能让观众感到满足。当四周皆有观众时，展示物品还须变换不同角度。

②操作标准。展示物品时，不论是口头介绍还是动手操作，均应符合有关标准。解说时，要口齿清晰、语速舒缓。动手操作时，则应手法干净、利索，速度适宜，并经常进行必要的重复。



③手位正确。在展示物品时，手位的共同之处，是应使物品在身体一侧展示，不宜挡住本人头部。具体而言，一是将物品举至高于双眼之处，这一手位适于被人围观时采用；二是将物品举至双臂横伸时，自肩至肘之处，其上不过眼部，下不过胸部，这一手位易于给人以安定感，便于他人看清展示之物。

6. 表情神态规范

表情神态，指的是人通过面部形态变化所表达的内心的思想感情，所表现出来的神情态度。志愿者在服务过程中的表情神态应当是谦恭的、友好的、真诚的。

(1) 眼神

志愿者在服务过程中，难免要与服务对象进行目光的交流，此时，特别要注意注视对方的部位。依照服务礼仪的规定，在注视对方面部时，一般以注视对方的眼睛或眼睛到下巴之间三角区域为好，表示全神贯注和洗耳恭听。在问候对方、听取诉说、征求意见、强调要点、表示诚意、向人道别或与人道别时，皆可采用这样的注视方式。但是，时间上不宜过久，否则双方都会比较难堪。

当与服务对象相距较远时，一般应以对方的全身为注视之点。此外，在服务工作中，有时也会因为实际需要，而对服务对象身体的某一部分多加注视。例如，在递接物品时，应注视对方手部，不过在无此必要时，最好不要这么做。特别需要说明的是，如果没有任何理由，而去注视打量服务对象的头顶、胸部、腹部、臀部或大腿，都是失礼的表现。

（2）笑容

服务时要满面笑容，主要意在为服务对象创造出一种令人备感轻松的氛围，同时也表现出志愿者对服务对象的重视与照顾。因此，服务中要保持微笑、善于微笑。

微笑的基本做法是：先要放松自己的面部肌肉，然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿的前提下，轻轻一笑。但在问候、致意、与人交谈时，以露出上排八颗牙齿的笑容比较亲和。

3.5 见面礼仪

1. 称呼的礼节

服务礼仪规定，在任何情况下，志愿服务人员都必须对服务对象采用恰当的称呼。要做好这一点，主要应当从四个方面来具体着手。

（1）区分对象

志愿者在服务中具体称呼服务对象时，最好有所分别，因人而异。根据惯例，称呼的使用有着正式场合与非正式场合之分。

正式场合使用的称呼，主要分为三种类型。一是泛尊称，例如“先生”“小姐”“夫人”“女士”等；二是职业加泛尊称，例如“司机先生”“秘书小姐”等；三是姓氏加职务或职称，例如“张老师”“李科长”“王教授”等。使用于非正式场合的称呼，可以直接以姓名、名字、爱称、小名、辈分等相称，但我们在服务中不采用。

（2）照顾习惯

在服务中称呼他人时，必须考虑交往对象的语言习惯、文化层次、地方风俗等，并分别给予不同的对待。例如，“先生”“小姐”“夫人”一类的称呼，在国际交往之中最为适用。

（3）有主有次

需要称呼多位服务对象时，要分清主次，标准的做法有两种：一是由尊而卑，即在进行称呼时，先长后幼，先女后男，先上后下，先疏后亲；二是由近而远，即先对接近自己者进行称呼，然后依次向下称呼他人。

（4）严防犯忌

在称呼方面，有可能触犯的禁忌主要有两类：

①不使用任何称呼。有些服务人员平时懒于使用称呼，直接代之以“喂”“嘿”“下个”“那边的”，甚至连这类本已不礼貌的称谓索性也不用。这一做法，可以说是失敬于人的。

②使用不雅的称呼。一些不雅的称呼，尤其是含有人身侮辱或歧视之意的称呼，例如“眼镜”“矮子”“瘦猴”等，是绝对忌用的。

2. 介绍的礼节

(1) 介绍的基本规则

介绍是人际交往中互相了解的基本方式，正确的介绍可以使不相识的人相互认识，也可以通过落落大方的介绍和自我介绍，显示出良好的交际风度。



①顺序。尊者居后的原则。先向位高者介绍位低者，向女士介绍男士，向对方介绍自己。

②方法。先用敬语称呼，然后介绍。介绍内容要真实，态度要谦虚，把握合理的时间，一般半分钟为宜。

③称呼。称呼要合乎常规，要照顾被称呼者个人习惯，要入乡随俗等。

④姿态。一般应起立，被介绍双方互致问候。或微笑点头，或伸出右手致意。

⑤名片。顺序是先客后主，先低后高，在介绍后进行交换。双手接、双手递，正面对着对方。接后不要立即收起，应认真看看然后郑重地收起。

(2) 自我介绍的礼节

志愿者在服务过程中如需进行自我介绍时，只要报清自己的姓名和身份以及所负责的服务工作就可以了，只是要注意态度的热情、友好和手势的自然、得体。

(3) 为他人介绍的礼节

为他人做介绍主要是了解介绍的规则，即把谁介绍给谁的问题。国际公认的介绍顺序是：

- ①将男性介绍给女性；
- ②将年轻者介绍给年长者；
- ③将职位低者介绍给职位高者；
- ④将客人介绍给主人；
- ⑤将晚到者介绍给早到者。

在以上五个顺序中，如果被介绍者之间符合其中的两个以上的顺序，一般应按后一个顺序进行介绍。

3. 致意的礼节

(1) 常用的致意礼节

志愿者在服务过程中会运用到的致意的礼节主要有注目礼、点头礼、欠身礼、鞠躬礼、握手礼、举手礼、合十礼等。这些礼节都要进行规范化的训练，在运用时才能做到得体 and 自然。

①注目礼。它和举手礼一样，原是军人施行的特殊礼节。行礼时，双目始终凝视着首长或贵客，并随他们的行走而转移。现时，已广为社交场合所用，形成一种礼节。一般并不单独使用，而是在介绍、握手、点头、举手等礼节的同时，用双目自然地凝视对方，以示敬重。如不与注目同步，则是一种严重的失礼行为。

②点头礼。通常行于同级或同辈之间，或对于在同一场合已多次见面的客人等，可用点头微笑致意。

③欠身礼。在服务中，欠身礼是运用得最广泛的一种礼节。双手叠放于腹前，上身向前倾斜 15 度，面带微笑，目光亲切地注视着对方，同时致以热情的问候。这是迎宾、送客以及招呼客人时常用的一种礼节。

④鞠躬礼。一般是下级对上级、服务人员对宾客、初次见面的朋友之间以及欢送宾客时所行礼节。与欠身礼不同的是，鞠躬礼需目光落地。鞠躬的度数主要有 15 度、30 度、45 度、110 度等。一般来说，15 度的鞠躬礼表示问候，30 度和 45 度的鞠躬礼用于迎客和送客。鞠躬时，还应微笑地致以相应的问候语或告别语，诸如“见到您很高兴”“欢迎光临”“欢迎再次光临”等。受礼者如是长者、贤者、宾客、女士，还礼可不鞠躬，而用欠身、点头、微笑致意。

对信奉佛教者，在施行鞠躬礼时，还可以双手合十，在胸、下颌之间，上、下数次以致意。

⑤握手礼。握手礼是在人际交往中，使用频率最高、适应范围最广泛的一种礼节。见面、离别，迎来、送往，庆贺、致谢，鼓励、慰问等场合均可施行。



握手的顺序是尊者居先。行握手礼时，通常距离受礼者约一步，两足立正，上身稍向前倾，伸出右手，四指并齐，拇指张开与对方相握，微微抖动三四次，时间不超过3秒钟，双目要凝视对方，微笑致意。关系亲近者，握手可稍加力度和抖动次数。

握手要先后有序。一般由年长者、身份高者、女士先伸手；年轻者、身份低者、男士，可先行问候致意，待对方伸手后再握。迎客时，主人要先伸手表示欢迎，而送客时应待客人先伸手，否则有逐客的嫌疑。

志愿者在服务中不主动与客人握手，但有时客人主动伸手要求握手时，我们就应该按握手礼的礼节热情地回应。

握手须注意以下细节问题：

☆ 握手时，若掌心向下显得傲慢，似乎处于高人一等的地位。

☆ 用指尖握手，即使主动伸手，也会给对方一种十分冷淡的感觉。

☆ 男士和女士之间，绝不能男士先伸手，这样不但失礼，而且还有占人便宜的嫌疑。但男士如果伸出手来，女士一般不要拒绝，以免造成尴尬的局面。

☆ 握手时软弱无力，容易给人感觉缺乏热忱，没有朝气；但是也不要用力过大，力度不超过两千克为宜。

☆ 握手时间可根据双方的亲密程度掌握。初次见面者，握一两下即可，切忌握住异性的手久久不放。

☆ 忌用左手与他人握手，万一因故（如右手患疾或沾有油污等）不能用右手相握，则主动向对方致歉并加以说明，免除握手礼。

☆ 男士勿戴帽子和手套与他人握手，但军人不必脱帽，而应先行军礼，然后再握手。在社交场合女士戴薄纱手套或网眼手套可不摘；但在商务活动中只讲男女平等，女士应摘手套，且男士仍不为先。

☆ 握手后，不要立即当着对方的面擦手，以免造成误会。

⑥ 举手礼。通常用于送客、与人告别等场合，或在公共场合遇到相识的人，但彼此相距较远，可举起右手向对方招呼致意。

⑦ 合十礼。亚洲的一些佛教国家，如泰国、柬埔寨等，人们见面时往往以合十礼表示敬意。行合十礼时，应双目注视对方，并面带微笑，双手五指并拢，在胸前约20cm处沓合，上身前倾约 $30^{\circ} \sim 45^{\circ}$ ，沓合的双手也微微上举，使手指尖部与鼻尖或额同高。手举得越高表示越尊敬，但不可超过额头。

（2）致意的规则

在办公走廊、电梯等地方遇见熟悉的人要互相打招呼。遇到相识者且距离较远，采用致意，以示问候。

一般做法是：男性应当首先向女性致意；年轻者应当首先向年长者致意；下级应当首先向上级致意；服务人员应当首先向客人致意。

4. 通讯的礼节

（1）接打电话的礼节

① 接电话时，应遵守“铃响不过三分钟”的原则。先问好，然后自报名号，最后询问事情。

②打电话时，应遵循“通话三分钟”原则。不用办公电话私聊；找人办事要有礼貌；电话中断，应由打电话者重拨电话。

（2）接打手机的礼节

- ①注意手机使用的场合。一般在志愿服务的过程中要调成震动。
- ②手机要保持通畅，保证志愿服务过程中手机一直开机。
- ③不要私自把别人的手机号泄露出去。
- ④不方便使用手机通话时可以发短信，但是短信要署名，语言简约，信息表达明确，时间不要太晚。

（3）通电话时应注意的礼仪

- ①力求谈话简洁，抓住要点。
- ②考虑到交谈对方的立场。
- ③使对方感到有被尊重的感觉。
- ④没有强迫对方的意思。



（4）挂电话应注意的问题

- ①与上级或者长辈进行电话沟通后，一定要让对方先挂电话，这是一种尊重。
- ②与异性互通电话后，作为男方从礼节上应先让女方挂电话，这显示出你对对方的一种关心及尊重，也加深了对方对你的良好印象。

3.6 赛场礼仪要求

1. 进场与退场的礼节

- （1）在体育馆或体育场观看体育比赛，要遵守公共道德，自觉维护秩序。
- （2）观看体育比赛，应该准时入场，以免入座时打扰别人。入场后，应该对号入座。不要因为自己的座位不好而占了别人的座位。

(3) 如果赛后你还有个约会什么的，想快点退场，你就应该在终场前几分钟悄悄走，不要等散场时在人群中乱穿乱挤。

(4) 散场的时候，要跟着人流一步步地走向门口。挤、推的话，可能谁也出不去，甚至还会出现危险。万一被推挤的观众围困，要记住“向最近便的出口缓行”和“顺着人流前进，切勿乱钻”。

2. 比赛中的礼节

观看体育比赛时，要注意自己的言行举止。你的言行举止不仅是个人涵养的问题，也关系到社会风气问题。精彩的体育比赛振奋人心，欢呼和呐喊是很自然的事情。可以为你所喜欢的一方叫好，但不应该辱骂另一方。如果是精彩的场面，不管是主队的还是客队的，都应该鼓掌加油，表现出公道和友好。

在比赛中起哄、乱叫、向场内扔东西、鼓倒掌、喝倒彩的行为，是违背体育精神的，更是没有教养的表现。在比赛的紧要关头，尽量不要因一时激动而从座位上跳起来，挡住后面的观众。要知道，越是关键的时刻，大家的心情越是一样的。

体育场内一般不许吸烟。实在忍不住，可以到允许吸烟的地方去吸烟。如果喜欢吃零食的话，记得不要把果皮纸屑随地乱扔。能产生较大噪音的零食最好别吃，因为大的噪音会影响身边其他观众的情绪。

观看体育比赛时的穿着，可以随气候、场所和个人爱好而定，但也要注意公共场所礼节。即便再热，不能只穿一件小背心，更不能光着膀子观看比赛，因为这样是不雅观的。

在比赛中如果觉得裁判有问题，要按照程序向有关人员提出。谩骂、起哄甚至围攻裁判都是不应该的。

3. 观看体育比赛时应遵守的礼节

(1) 尽量提前或准时入场，在入口处主动出示票证请工作人员检验，背包入场必须安检。

(2) 进出场时，不要拥挤，遇到老弱病残者应主动礼让。

(3) 进场后对号入座。如果比赛开场，应就地入座，比赛中不能随意走动，待中间休息时再寻找自己的座位。

(4) 进入比赛场地后，应关闭随身携带的手机等通信工具。

(5) 在比赛中，举行升旗仪式时，观众应当面向国旗，肃立致敬，不能嬉笑打闹或者随意走动。

(6) 观看比赛时，不抽烟，不吃带响声的食品，不大声喧哗，切忌起哄、吹口哨、怪声尖叫、喝倒彩、扔东西。

(7) 比赛过程中照相不能使用闪光灯，规定禁止照相的应遵守。

(8) 观看体育比赛时应热情地为双方运动员加油，要给对方运动队、运动员以礼貌的致意，不嘲讽、辱骂裁判员、运动员、教练员。

(9) 比赛结束时，要向双方运动员鼓掌致意，待比赛完全结束再有秩序地退场，不随便中途退场。

(10) 衣着整洁，举止文明，室内观看比赛时不戴帽，不把衣物垫在座位上。

(11) 爱护公共设施，不蹬踏座椅，不乱涂写刻画。

(12) 提前了解赛事的相关知识，不盲目观赛。

3.7 涉外礼仪

礼宾工作在外事工作中占有十分重要的地位，是外事接待工作的先行军，是窗口工作、门面工作。接待外宾，礼宾安排一定要做到紧张而有序，有条不紊，这反映出一个国家、一个部门外事工作水平的一个侧面，在一定意义上说也是形象问题。

从事外事礼仪工作的志愿者必须首先深刻理解礼宾工作的重要意义，学会事先考虑、周密安排，同时也要准备应变措施。凡事考虑在先，做在前面，这是外宾接待的重要一环。

国际礼仪是指人们在国际交往中对外表示尊重和友好的惯用规则。在国际社会，每个国家都有各自的民风民俗、礼仪礼节和禁忌，因此国际交往中的礼仪活动要复杂得多、敏感得多。一个精心安排的欢迎仪式，能使来宾一踏入被访国就能产生良好的第一印象；一个圆满的欢送仪式，也能给来宾留下一个难忘的回忆。

1. 礼宾次序

所谓礼宾次序，是指国际交往中对出席活动的国家、团体、人员的位次按某些规则和惯例进行排列的先后次序。

(1) 礼宾次序的排列依据

①按宾客的身份与职务高低来排列：国际交往活动中，礼宾次序主要按宾客的身份与职务的高低来依次排列。

②按姓氏顺序排列：多边活动中，礼宾次序可按宾客的姓氏顺序来排列。

③按字母顺序排列：有的多边活动对来宾的礼宾次序的排列，可以按参加国的国名字母（一般以英文字母为准）来排顺序。

④按通知代表团组成的日期先后排列：这也是常用的礼宾次序排列方法之一。

⑤不进行任何正式的顺序排列。实际上，这是一种特殊形式的排列，在多方外事接待中，此种排列顺序主要适用于如下两种情况：一是没有必要进行顺序排列；二是实在难以进行任何方式的排列。

(2) 礼宾次序的排列要求

在一般社交场合，约定俗成的做法是：凡涉及位次顺序时，国际上都讲究右尊左卑。一些场合的特殊要求如下：

①同行时：两人同行，以前者、右者为尊；三人或三人以上同行，并行以中者为尊，前后行，以前者为尊。

②乘电梯时：若是乘坐无人值守电梯，志愿者必须自己先进后出，以便控制电梯；若是乘坐有人值守的电梯，则志愿者应当后进先出。

③乘坐轿车时：一般是五人座轿车，如是司机开车，后排右边为尊，左边次之，前排副驾驶室最小；如是主人开车，则是副驾驶室为上座。上车时，应让尊者先行，志愿者应该请客人由右边上车，然后再从车后绕到左边上车。

④迎宾引路时：志愿者走在客人前方大约一米左右。

⑤上楼时：尊者在后，下楼时则相反。

⑥在室内：以朝南或对门的座位为尊位。

(3) 重大宴会上的礼宾次序规则

重大宴会上的礼宾次序规则，主要体现在桌次、座次的安排上。国际上的一般惯例，座次高低以离主桌位置远近而定，席位的安排大体按照对门为大、以右为尊的原则。

在正式宴会上，陪同、译员一般不上席，为便于交谈，译员可以坐在主人和主宾的背

2. 外事迎送礼仪规范

迎客和送客是外事接待工作的两个环节，在整个涉外活动中占有极其重要的地位。因此，志愿者必须了解接待礼仪礼宾方面的一些常识。

(1) 迎送规格的确

对来宾的迎送规格，通常主要是依据来访者的身份、访问性质和目的，适当考虑两国关系，同时要注意国际惯例。

确定迎送规格，主要是确定哪一级人员出面迎接，是接待来宾的一个礼遇规格，应根据主管部门接待要求来办。主要迎送人通常都要同来宾的身份相当，但由于各种原因不可能完全对等时，可灵活变通，由职位相当的人事部门负责人或由副职出面。总之，主人身份与客人的身份不能相差太大，以同客人对口、对等为宜，以示对客人的尊重。当事人不能出面时，无论做何种处理，都应从礼貌出发，向对方做出解释。在特殊情况下，为了两国的外交关系或政治需要，可打破常规，安排较大的迎送场面，给予较高的礼遇。但要避免产生不必要的误会，以免造成厚此薄彼的印象。

(2) 掌握抵达和离开的时间

为顺利迎接客人，迎送人员必须准确掌握来宾乘坐的飞机（火车、船舶）的抵离时间。如有变化，应及时告知。由于天气变化等意外原因，飞机、火车、船舶可能不准时，迎送人员应在客人抵达之前到机场、车站或码头，不能出现让客人等候的现象。送行人员应在客人起程之前到达，如有迎送仪式，应在仪式之前到达，并直到客人乘坐的交通工具看不见时再离去。

(3) 互相介绍

客人与迎送人员见面时，应互相介绍。通常先将主人介绍给来宾，可由礼宾交际工作人员、接待翻译或迎送人员中职位最高者介绍。有时也可做自我介绍，客人初来乍到，一般较为拘谨，作为主人应主动与客人寒暄。

(4) 迎送中的陪车

迎送车辆都应事先安排好，不可能临阵调遣，给人以仓促之感。客人抵达或迎送仪式结束后，从抵达地到住处，以及访问结束后由住地前往机场、车站、码头，一般都应安排迎送人员陪同乘车。陪车时，应请宾客坐在主人右侧。上车时，请客人从右侧门上车，主人从左侧门上车。如果客人已先上车并坐在了主人位置上，则不宜再请客人挪换座位。

(5) 迎送中的其他注意事项

客人的住处，膳食应事先订好。如有条件，在客人到达之前，就应将住房地点、用膳方式、日程安排、联络方式、联络人等事宜通知到具体客人。如做不到，可将上列事项打印好，在客人到达时分发给每位客人，这样可避免混乱，使客人心中有数，主动配合，指

派专人协助办理出入境手续及机票（车船票）和行李提取或托运手续等事宜。

客人到达后，应先把客人送到住处，给客人安排歇息的时间，再开展其他活动，不要直接把客人拉到活动或宴会地点。

整个迎送活动应安排得热情、周到、有条不紊，使客人有“宾至如归”的感觉，不能出现冷淡、粗心或怠慢客人的情形。

3.8 志愿服务场合的礼仪规范

1. 志愿服务场合的基本礼仪规范

志愿服务场合的基本礼仪规范如表 3-2 所示。

表 3-2 志愿服务场合的基本礼仪规范

| 场 合 | 礼仪规范要求 |
|------|---|
| 礼宾场合 | ①位次的安排。会议一般按身份排列，按字母排列，或者不排名 ②通行时，志愿者走在外侧，保证嘉宾的安全 ③迎宾时，主人走在前面；送客时，主人走在后面 |
| 会见会谈 | ①志愿者的工作主要是协助做好准备工作和现场服务工作 ②交换参加会见会谈双方人员资料及确定会见会谈时间、地点 ③准确把握会见会谈的时间、地点和双方参加的人员名单，及早做好准备 ④现场安排好足够的座椅、扩音器、座位卡等 ⑤准备茶水、纸巾等 ⑥注意参加会见会谈时的着装 |
| 接待场合 | ①接待礼节： ☆ 注意接待人员的素质和修养 ☆ 保证接待室整齐、美观，准备好座位、资料、饮料等 ☆ 接待时要专心致志，避免其他事情的打扰 ②宾馆礼节： ☆ 在宾馆走动时要保持正常速度，不能奔跑，脚底不要弄出声音 ☆ 在宾馆内说话声音要低，除客房外，交谈的地点主要应在大堂、酒吧。但是时间不宜过久，不宜深谈 ☆ 给嘉宾足够的私人空间，不要过多干涉 |

2. 志愿服务场合的礼宾次序

（1）陪客人走路，一般要请客人走在自己右边。主陪人员要和客人并排走，不能落在后面。

（2）其他陪同人员应走在客人和主陪人员身后。在走廊里，应走在客人左前方几步。

（3）转弯、上楼梯时，要回头以手示意，有礼貌地说声“这边请”。乘电梯时，如果有人值守，要请客人先进；否则，应自己先进，然后让客人进。到达时要让客人先出电梯。到达接待室或领导办公室时，要对客人说“这里就是”或“这里是×××办公室”。如果是领导办公室，要先敲门，得到允许时再进。门如果是向外开的，应该请客人先进去；向里开的，则自己先进去，按住门，再请客人进。

（4）上车时要请客人先上，打开车门，并用手示意，等客人坐稳后再上。一般应请客

人坐在后排座的右侧，自己坐在左侧。如果客人有领导陪同，就请领导坐在客人左侧，自己坐在前排司机的旁边。如果客人或领导已经坐好，就不必再要求按这个顺序调换。在客人上车后，不要从同一车门随后而入，而应该关好车门后从另一侧车门上车。下车时，自己先下，为领导或客人打开车门，请他们下车。

(5) 当客人和领导见面时要进行介绍。介绍时一般先把年纪较轻、身份较低的人介绍给年纪较大、身份较高的，把男士介绍给女士。

3. 志愿服务的语言规范

志愿者在服务岗位上，要求能准确而适当地运用礼貌语言。

(1) 谈吐的基本礼貌用语

①敬语

敬语是表示恭敬、尊敬的习惯用语。这一表达方式的最大特点是，当与宾客交流时，常常用“您好”开头，“请”字中间，“谢谢”或“再见”收尾，“对不起”常常挂在嘴边。日常工作中，“您好”“请”“谢谢”“对不起”“再见”等字用得最多。“请”字包含了对宾客的敬重与尊敬，体现了对他人的诚意，如“请走好”“请出示车月票”“请稍等”等。日常生活中的惯常用法还有“久仰”“久违”“包涵”“打扰”“借光”“拜托”“高见”等。

②谦语

谦语是向人们表示一种自谦和自恭的词语。以敬人为先导，以退让为前提，体现着一种自律的精神。在交谈中常用“愚”“愚见”“请问我能为您做点什么”等；日常生活中惯常用法有“寒舍”“太客气了”“过奖了”“为您效劳”“多指教”“没关系”“不必”“请原谅”“惭愧”“不好意思”等。

③雅语

雅语又称委婉语，是指一些不便直言的事用一种比较委婉、含蓄的方式表达双方都知道、理解但不愿点破的事。如当宾客提出的要求一时难以满足时，可以说“您提出的要求是可以理解的，让我们想想办法，一定尽力而为”。“可以理解”是一种委婉语，这样回答可以为自己留有余地。日常生活中惯常用的有“留步”“奉还”“光临”“失陪”“光顾”“告辞”等，称人时用“高寿”“令堂”“令尊”等。中国传统中约定俗成的礼貌谦辞如下：初次见面说久仰，看望别人说拜访。

在志愿服务中，尽量多用敬语、谦语和雅语，即用词用语要力求敬人、谦恭、高雅，忌粗话、脏话、黑话、怪话与废话，以展示志愿者良好的教养。

(2) 常用礼貌用语类型

①问候用语

志愿者在服务过程中，以下五种情况下必须使用问候语：一是主动服务于他人时；二是他人有求于自己时；三是他人进入本人的服务区域时；四是他人与自己相距过近或是四目相对时；五是自己主动与他人进行联络时。

进行问候，通常应当是相互的。在正常情况下，应当由身份较低之人首先向身份较高之人进行问候。在工作之中，自然应当由志愿者首先向服务对象进行问候。

标准式问候用语的常规做法：在问好之前，加上适当的人称代词，或者其他尊称，例如，“你好！”“您好！”“大家好！”等。

时效式问候用语：是指在一定的时间范围之内才有作用的问候用语，例如，“早安！”“早上好！”“中午好！”“下午好！”“晚上好！”“晚安！”等。

②迎送用语

☆ 欢迎用语

最常用的欢迎用语有“欢迎！”“欢迎光临！”“欢迎您的到来！”“见到您很高兴！”“恭候您的光临！”等，往往离不开“欢迎”一词。但在客人再次到来时，可在欢迎用语之前加上对方的尊称，如“先生，真高兴再次见到您！”“欢迎您再次光临！”等，以表明自己尊重对方，使对方产生被重视之感。

在使用欢迎用语时，通常应当一并使用问候语，并且在必要时还须同时向被问候者主动施以见面礼，如注目、点头、微笑、鞠躬、握手等。

☆ 送别用语

最为常用的送别用语，主要有“再见”“慢走”“走好”“欢迎再来”“一路平安”等。需要注意的是，送别乘飞机的客人忌讳说“一路顺风”。

③请托用语

通常指的是在请求他人帮忙或是托付他人代劳时，照例应当使用的专项用语。在工作岗位上，任何服务人员都免不了可能会有求于人。在向客人提出某项具体要求或请求时，都要加上一个“请”字。

④致谢用语

对于志愿者来讲，在下列六种情况下，理应及时使用致谢用语，向他人表达本人的感激之意：一是获得他人帮助时；二是得到他人支持时；三是赢得他人理解时；四是感到他人善意时；五是婉言谢绝他人时；六是受到他人赞美时。

⑤征询用语

服务过程中，志愿者需向客人进行征询时，要使用必要的礼貌语言，才会取得良好的反馈。一般有下列五种情况：一是主动提供服务时；二是了解对方需求时；三是给予对方选择时；四是启发对方思路时；五是征求对方意见时。

⑥应答用语

在志愿服务过程中，志愿者所使用的应答用语是否规范，往往直接地反映其服务态度、服务技巧和服务质量。

例如，在答复客人的请求时，常用的应答用语主要有“是的”“好”“很高兴能为您服务”“好的，我明白您的意思”“我会尽量按照您的要求去做”等。重要的是，一般不允许对客人说一个“不”字，更不允许对其置之不理。

⑦祝贺用语

在志愿服务中，有时有必要向客人适时地使用一些祝贺用语。在不少场合，这么做不但是一种礼貌，而且也是一种人之常情，例如“祝您成功”“身体健康”“节日愉快”等。

⑧推托用语

拒绝别人，也是一门艺术。在工作中有时也需要拒绝他人，此时必须语言得体、态度友好，不能直言“不知道”“做不到”“不归我管”“问别人去”等。

⑨道歉用语

当我们的服务不到位或出现差错时，应真诚地向客人道歉。常用的道歉用语主要有

“抱歉”“对不起”“请原谅”等。

(3) 服务忌语

志愿者在服务中必须杜绝以下四类服务忌语：

①不尊重之语。如触犯了服务对象的个人忌讳，尤其是与其身体条件、健康条件方面相关的某些忌讳。例如，面对残疾人时，切忌使用“残废”“瞎子”“聋子”等词。对体胖之人的“肥”，个低之人的“矮”，都不应当直言不讳。

②不友好之语。即不够友善，甚至满怀敌意的语言。

③不耐烦之语。志愿者在接待工作中要表现出应有的热情与足够的耐心，要努力做到：有问必答，答必尽心；百问不烦，百答不厌；不分对象，始终如一。假如使用了不耐烦之语，不论自己的初衷是什么，都是属于犯规的。

④不客气之语。如在劝阻服务对象乱碰珍贵物品时，不能说“别乱动”“弄坏了你得赔”等。

4. 打招呼的礼貌用语

打招呼也称问候，见面打招呼、问好是人们在交往中借助交谈互表友好和认定的一种方式。打招呼是人们见面时最简便、最直接的礼节，主要适用于在公共场所相见时，彼此向对方问安问好，致以敬意或表达关切之意。主要适用于：主动迎向对方时，当对方向自己问好时，当对方来到自己生活或办公的环境时，自己主动与对方进行联络时。

(1) 打招呼的基本要求

①得体

中国人见面较喜欢互相问候，而且越是先问候别人，越显得热情、有教养，知礼、明礼。例如工作中最普遍的是“你好！”“再见！”等话，有时再加上一句恰当的称呼，如“王师傅，您好！”“李老师，再见！”就会显得亲密。当然随着社会的发展、人们观念的变化，招呼、问候的语言越来越丰富，但其中最重要的不是说什么，而是主动的态度。

②适度

☆ 与场合相符。选择招呼的方式、语言要考虑环境、场合因素。生活场合，关系密切的人之间可以运用轻松、随意的招呼方式和语言，而在工作、社交乃至国际交往中就应该选用较正式的招呼方式和语言。

☆ 与自己的身份相符。通常问候之后，人们会很自然地行见面礼，以示友好。这时你要注意依照自己的身份来选择是否施礼或行哪一种的礼节。如办公室的普通职员面对高级别的来访者或洽谈业务者，一般不需要放下手中的工作，热情趋前行礼。

(2) 打招呼的一般规则

①男性先向女性致意，年轻的不管男女均应首先向年长者致意，下级应向上级致意。两对夫妇见面，女性先互相致意，然后男性分别向对方的妻子致意，最后男性互相致意。

②在大街上打招呼，三四步远是最好的距离，男子可欠身或点头，如果戴着帽子须摘去。与人打招呼时，忌叼着烟卷或把手插在衣袋里。

③女性在各种生活场景中，均应主动微笑、点头致意，以示亲和。

④对熟人不打招呼。或不应答向你打招呼的人，都是失礼的行为。

⑤与西方人打招呼时避免中式用语“你上哪儿去”“你干什么去”等，在西方人看来，

有涉人私事之嫌，是失礼的语言；更不应说“吃饭了吗”，否则被误认为你想邀请他一起吃饭。

⑥与少数民族及信奉宗教的人打招呼应充分考虑当地的宗教信仰及招呼习惯。

（3）常见打招呼用语

最简洁明了，通用性最广泛的用语是“您好”，这既是一个问候语，同时又有一种表示对他人祝福的含义。

根据碰面的时间，互相道一声“早上好”“下午好”“晚上好”，也是一种比较简单、实用、明了的招呼用语。



志愿服务优秀事迹

中国药科大学用志愿服务立德树人 提升大学生综合素养

不交押金、租金，不用刷卡，就可以在校园内随便骑行。从 2016 年开始，中国药科大学校园内多了 100 多辆公益自行车。

这些车是该校大三学生柳祖辉带领“爱之光”志愿公益团队收集翻新的校园“僵尸车”。这些车辆定期维修、定点投放，供学生免费使用。

在中国药科大学有 100 多支志愿服务公益团队，总人数达数千人，志愿服务已经成为中国药科大学“最美的名片”。

“立德树人，行胜于言。”中国药科大学党委书记徐慧认为，中国药科大学把奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神作为思想政治教育内容，把公益服务作为思想政治教育实践课，引导青年大学生在志愿服务中加深对社会的认知，提升青年大学生的精神境界和综合素养。



在学校表彰大会上看到丰富多彩的志愿服务活动后，当时是中药学院大一新生的马云倩备受鼓舞。第二天，她找到辅导员须春君，表达了想要参与志愿服务的想法。

这个从小看着外婆为人看病、闻着药香长大的回族姑娘，一直对少数民族医药有特殊感情。须春君鼓励马云倩结合自己的专业优势，开展社会实践。

几个月后，“走进少数民族，探寻医药文化”的“五 WEI”社会实践团队成立了。马云倩利用 3 年假期，先后带领 600 余名志愿者进入深山老林，采访了 32 位少数民族医生，收集道地中药 150 多株，整理各民族的特色用药方法，丰富了该校少数民族医药研究资源库。

看着马云倩和她的实践团队一路走来，须春君特别欣慰：“老师要引导学生把远大抱负落实到实际行动中，服务学生全面发展。”

“精业济群”是中国药科大学的校训，该校强调发挥专业学科的特色和优势，鼓励学生将校园志愿活动融入社会服务，推动社会实践公益化发展。

作为“五 WEI”实践团队的创始人，马云倩毕业后仍然担任校外指导老师与“五 WEI”团队保持密切联系。

今年，她将带着一群志愿者，前往她工作的云南楚雄彝族自治州姚安县大河口乡，对当地药用资源开展深度普查，并与当地政府对接，把中草药种植作为扶贫攻坚的扶持项目，助力百姓创业致富。

不少公益团队负责人积极探索，将实践活动提档升级。

“爱之光”公益团队创始人代贤伟，在毕业之际决定延续“爱之光”的公益事业，注册了“爱之光公益发展中心”。

“爱之光”团队搭建了青年与老人之间的互动平台，无偿为 6 个服务社区的千余名老年人提供健康服务，吸引了来自南京农业大学、南京晓庄学院等 10 所高校的 500 多名志愿者参与。“爱之光”也成为全国首家药物科普与安全倡导类公益组织，实现公益创业。代贤伟本人被评为“2014 年度南京好市民”，被聘为“中国慈善传播大使”。

中国药科大学团委书记赵健说：“把开展志愿服务与教书育人相融合，让学生在参与实践的过程中受教育、求真知、长才干，立德树人，培养学生全面发展，提高综合素养。”

为加强志愿服务队伍建设，中国药科大学制定了《中国药科大学青年服务章程》，建立了三级志愿服务体系和考评体系。多年来，学校一系列接地气的志愿服务团队层出不穷，“药健康”用药指导、“绿伞”爱心助残、“药团帮帮吧”等 100 多个品牌志愿服务项目，每年吸引 2.5 万人次学生参与志愿服务。

除了专业化的志愿服务，在亚青会、青奥会、全球药学教育会议等国际赛事和会议中，中国药科大学的志愿服务工作也均有出色表现。

为了推动更多志愿服务项目融入社会，学校积极实施志愿服务基地化运作，在南京大屠杀纪念馆、四川大凉山彝族小学等地方建立了 100 多个社会志愿服务基地，并为每一个服务基地安排专项负责人，培育了“假日药师”“临药中国”“大书包”等社会实践服务项目，鼓励学生深入基层，开展困难帮扶、妇幼关爱、法律援助等社会实践服务。

在中国药科大学，参与志愿服务已经成为一种时尚。

2016 年 11 月 16 日，中国药科大学迎来了建校 80 周年庆典，校团委在全校范围内启动志愿者招募，共有 3768 人报名，校方最终确定了 379 名全球药学教育会议志愿者、1035 名校庆志愿者。这些年轻的身影活跃在校庆的系列活动中，出色地完成了各项志愿服务工作。

“参与志愿服务是学校加强学生思想政治教育和培养能力的新方法和新途径”，中国药科大学党委副书记王正华说，学校通过志愿服务和社会实践引导学生走出去，在参与中认知、在实践中成长，了解社会需求，引导学生把个人追求和国家发展结合起来，达到实践育人的目的。

文章来源：《中国青年报》，2017 年 2 月 8 日 03 版。



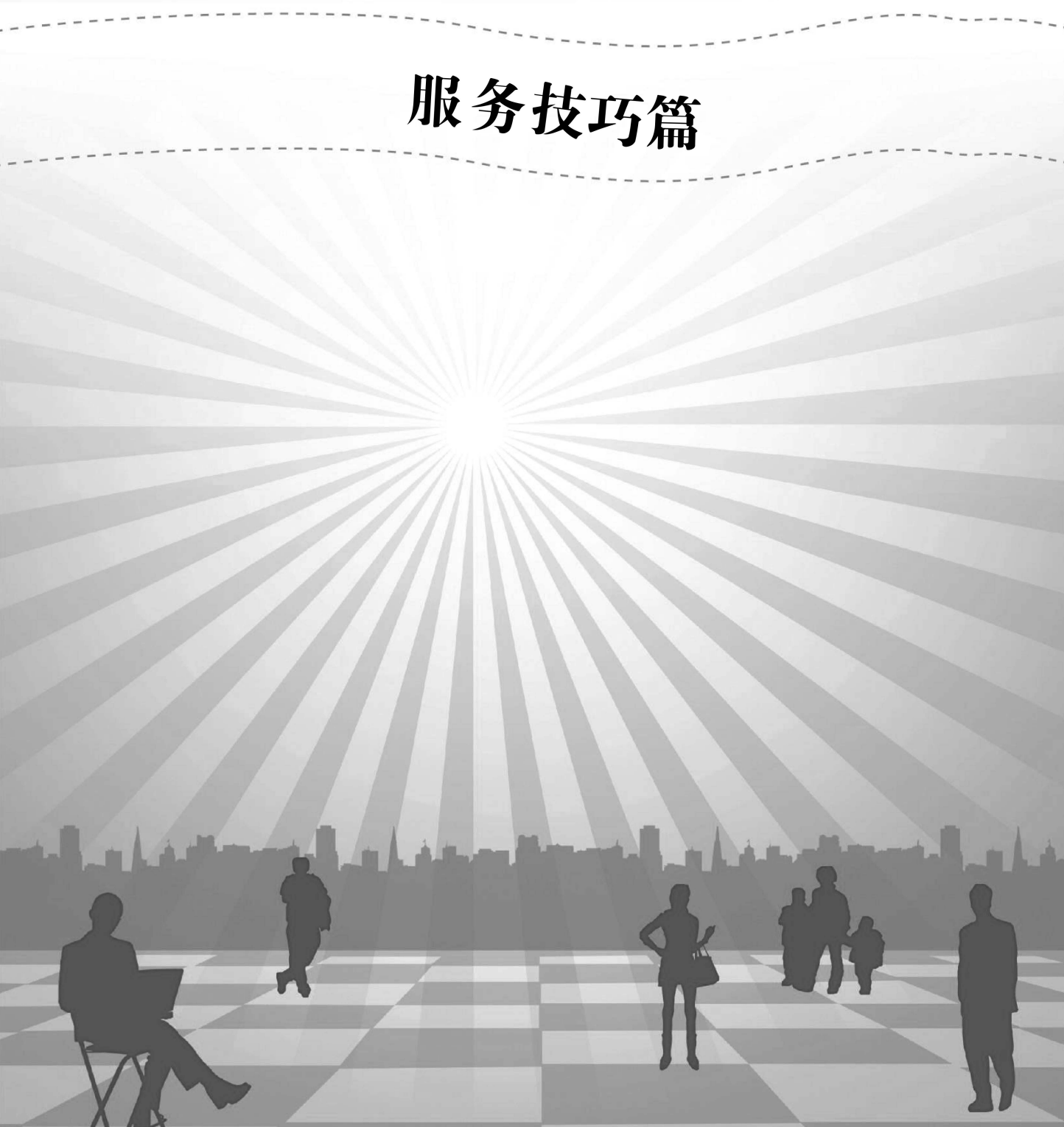
自我考核

- (1) 服务礼仪基本原则有哪些? ()
- A. 尊重的原则 B. 真诚的原则 C. 宽容的原则
D. 从俗的原则 E. 适度的原则
- (2) 在志愿服务时, 志愿者必须对自己的仪容修饰予以高度的重视。男士应做好哪些仪容修饰? ()
- A. 每天洗澡及更换衣服 B. 每日修面剃须
C. 发型要长短适当 D. 修剪好鼻毛和耳毛
- (3) 志愿服务时女士应做好哪些仪容修饰? ()
- A. 保持自己的面部干净、清爽
B. 化妆应淡雅、自然、简洁、适度、避短
C. 头发保持整洁
D. 注意口腔的洁净
E. 注意保持手的干净清洁
F. 不留长指甲
G. 不涂鲜艳的指甲油以及在指甲上彩绘
H. 不要腋毛外露
I. 不穿露趾的凉鞋或拖鞋
J. 不可披头散发
- (4) 志愿服务时着装要整洁, 忌讳着装出现以下哪些现象。()
- A. 布满褶皱 B. 出现残破
C. 沾染污渍及脏物 D. 充斥汗酸、体臭等异味
- (5) 志愿服务时穿着要文明、雅观, 忌讳着装出现以下哪些现象。()
- A. 过分裸露 B. 过分薄透 C. 过分紧窄 D. 过分艳丽
- (6) 志愿服务时, 站姿的基本要领主要包括以下哪些方面? ()
- A. 脚跟并拢, 脚尖分开 B. 收腹挺胸, 提臀立腰
C. 双臂下垂, 虎口向前 D. 宽肩下沉, 头正颈直
E. 下颌微收, 目光平视
- (7) 志愿服务时应避免哪些不良的站姿? ()
- A. 身躯歪斜 B. 弯腰驼背 C. 趴伏倚靠 D. 双腿大叉
E. 脚位不当 F. 手位不当 G. 半坐半立 H. 浑身乱动
- (8) 志愿服务时, 行进姿势的基本要点主要包括以下哪些方面? ()
- A. 身体协调 B. 姿势优美 C. 步伐从容 D. 步态平稳
E. 步幅适中 F. 步速均匀 G. 走成直线
- (9) 志愿者在服务中有时需要进入或离开客人房间, 应注意哪些细节? ()
- A. 要先通报 B. 要以手开关 C. 要面向他人 D. 要“后入后出”

- E. 要为人拉门
- (10) 握手要先后有序，以下描述正确的是（ ）。
- A. 年长者先伸手，年轻者待年长者伸手后再握
B. 女士先伸手，男士待女士伸手后再握
C. 迎客时，主人要先伸手
D. 送客时，应待客人先伸手
- (11) 以下哪些方面是通电话时应注意的礼仪？（ ）
- A. 力求谈话简洁，抓住要点
B. 考虑到交谈对方的立场
C. 使对方感到有被尊重的感觉
D. 没有强迫对方的意思
- (12) 需要注意的是，送别乘飞机的客人忌讳说（ ）。
- A. “一路顺风” B. “再见” C. “慢走” D. “一路平安”
- (13) 对于志愿者来讲，在下列哪些情况下，理应及时使用致谢用语，向他人表达本人的感激之意？（ ）
- A. 获得他人帮助时 B. 得到他人支持时
C. 赢得他人理解时 D. 感到他人善意时
E. 婉言谢绝他人时 F. 受到他人赞美时
- (14) 志愿者在服务中必须杜绝以下哪些服务忌语？（ ）
- A. 不尊重之语 B. 不友好之语 C. 不耐烦之语 D. 不客气之语
- (15) 在谈吐礼仪中最常用的交际用语是哪些？
- 初次见面应说：（ ）。看望别人应说：（ ）。等候客人应说：（ ）。
请人勿送应用：（ ）。麻烦别人应说：（ ）。请人帮忙应说：（ ）。
托人办事应说：（ ）。请人指教应说：（ ）。他人指点应称：（ ）。
请人解答应用：（ ）。赞人见解应用：（ ）。归还原物应说：（ ）。
求人原谅应说：（ ）。老人年龄应叫：（ ）。客人来到应用：（ ）。
中途先走应说：（ ）。送客出门应说：（ ）。与客道别应说：（ ）。
与人分别应说：（ ）。好久不见应说：（ ）。赠送作品应用：（ ）。
接受礼品应说：（ ）。对方来信应用：（ ）。欢迎购买应叫：（ ）。
A. 幸会 B. 拜访 C. 恭候 D. 留步 E. 打扰 F. 劳驾
G. 拜托 H. 请教 I. 赐教 J. 请问 K. 高见 L. 奉还
M. 包涵 N. 高寿 O. 光临 P. 失陪 Q. 慢走 R. 再来
S. 告辞 T. 久违 U. 雅正 V. 笑纳 W. 惠书 X. 光顾

第四篇

服务技巧篇



4.1 应 变 技 巧

志愿服务期间,虽然所有的工作都是在我们的安排之中,但是在服务中常会发生一些突发事件,如何处理这些棘手的问题,不仅要求我们志愿者有广博的知识和良好的素质,还需要我们具备一定的应变技巧。

1. 平日的积累

突发事件的出现具有较大的随机性,一般无法预测,而且往往受到不可控因素的限制,因而常使人措手不及。但并不是所有的事件都无法预防。志愿者在平日的工作服务中,要善于学习和思考,主动学习他人的经验教训,努力培养自己的应变能力,为正确处理在志愿服务过程中出现的突发事件做好准备。

(1) 认真参加各项培训活动

志愿者不能忽视工作之前的培训活动,培训师会传授如何应对突发事件的技巧,并且培训师具有在这一行内丰富的工作技巧和应对风险的经验。学习他们的方法,对于志愿者自己进行社会服务将起到积极的作用。

(2) 经常向有经验者讨教经验

在我们志愿服务团队中,有许多的志愿者,他们应对、处理突发事件有丰富的经验。工作之前、之中应该向有经验者请教。

2. 临场发挥

在处理突发事件时,应该掌握以下原则:

(1) 保持镇定,冷静思考对策

遇到突发事件,首先要保持冷静,尽快全面了解事情的具体经过,判断有关情况,积极寻找对策。在志愿服务期间一定要学会控制自己的情绪,处变而不惊。

(2) 随机应变,寻找最有效的方法

面对突发事件,志愿者一定要充分发挥主观能动性,打开思路,寻找最有效的解决方法。在寻找解决办法时,志愿者千万不可气馁,要正视困难,用自己的聪明才智正确处理突发事件。

4.2 沟 通 技 巧

1. 沟通前的心理准备

(1) 克服沟通中的自卑心理

自卑是指自我否定的心理定式,常表现为过分贬低自我、抬高他人,否定自己的工作成果,不敢尝试有挑战性的工作等。

克服沟通中的自卑心理,主要是保持心理上的健康与平衡,要学会正确地认识和评价自我。首先,要正确地评价自己。其次,要对自己有信心。最后,要勇敢地面对自己的缺

陷，正确对待挫折。

(2) 克服沟通中的急躁心理

志愿服务工作要求很高的耐心，一定要克服急躁心理，与服务对象耐心沟通，直至工作完成为止。克服沟通中的急躁心理，首先要求志愿者认识到急躁的危害。志愿者与人沟通中失去耐心，会给对方产生不好的印象，破坏自己甚至整个志愿者团队的形象。其次要有克服急躁情绪的决心，并落实到行动上。最后适时进行自我暗示，可以帮助消除急躁心理。

2. 善用肢体语言

(1) 手的语言技巧

人的手可以表达丰富的情感、思想。敞开手掌象征着坦率和真诚；大拇指能反映出人的心理活动；背手可以显示一个人的地位，但是有时也是狂妄的代表，当然背手也能起到镇定的作用。

(2) 脚的语言技巧

脚的动作往往能直观地揭示对方的心理。人在挑衅时双脚挺直，厌烦或抑郁时双脚无力，兴奋时手舞足蹈；用手掰住腿是一种顽固不化的态度；女性，一只脚放在另一只脚上是加固防御的体态，表示害羞、忸怩或胆怯；跺脚有时是表示兴奋；脚步轻快表明心情舒畅；脚步沉重说明疲乏，心中有压力。

(3) 眼神的语言技巧

眼睛是心灵的窗户，透过眼神可以反映出人的内心。一个人是否真诚、是否在撒谎，看他的眼神就能看出结果。

谈话中注视他人的时间累计达到 50%~70%，这样能得到对方的信赖。

谈话中注视脸部上三角（以双眼为底线，上角顶到前额）部位，显示严肃认真；注视倒三角（以两眼为上线，嘴为下顶角）部位，可以营造一种社交氛围。

眨眼一分钟一般为 5~8 次。一秒钟内眨几次眼，是神情活跃，对某事物感兴趣；闭眼超过一秒钟表示厌恶、不感兴趣，或表示自己比对方优越，有藐视的意思。

3. 怎样使沟通更有效

(1) 学会倾听

耐心倾听别人的讲话，及时给予对方回应，适时适度地提问。

(2) 学会赞美

赞美别人要有针对性，赞美别人要有真情实意，赞美别人要善于抓住时机。

(3) 学会闲谈

闲谈应注意以下要点：

- ①有目的地进行信息和情感交流。
- ②要选择好聊天的话题。
- ③不要提一些挑战性的话题。
- ④不要询问对方隐私。
- ⑤让在场的人都有发言的机会。

4.3 时间管理技巧

1. 时间管理的主要法则

(1) ABC 工作法

ABC 工作法是通过分析工作任务的重要性和紧迫性，从而确定工作的先后顺序的方法。把所有要做的事情列为一张表格，然后将其分为三种类型：A 类型为重要且紧迫的事情；B 类型为紧急但不重要或不急但重要的任务；C 类型为既不重要也不紧急的事情，或者一时无法确定类型的事情。

把主要精力集中于 A 类工作的完成；接着是 B 类工作；C 类工作属于日常的杂物杂事，这些工作应有时间的时候再做，或利用零碎时间来完成。

(2) 80/20 工作法

又称帕累托法则，一切事情都是由 20% 至关重要的内容和 80% 的普通内容组成的，因此要根据事情的重要性，分配各项工作投入的时间。如果能掌控重要的 20%，就能控制全局，从而获得 80% 的价值。因此，我们要在 20% 的事情上投入 80% 的时间和精力。

2. 时间管理的小窍门

- (1) 为待办事情的优先级做计划。
- (2) 最重要的事情先做。
- (3) 克服打扰，避免拖延。
- (4) 零碎时间处理琐碎事情。
- (5) 避开高峰时间，节约等待时间。

4.4 语言文字技巧

在志愿服务期间，会遇到许多需要志愿者去做的文字工作，例如志愿服务期间下发会议通知、撰写会议记录、撰写志愿者工作总结等。常见的需要志愿者掌握的文字工作有会议通知、会议纪要、工作计划、工作总结等。

1. 会议通知的写作技巧

会议通知分为标题、正文、落款三部分。“标题”写明下发单位、事由等；“正文”写明会议召开的日期、具体时间、地点、会议名称、会议中心内容、参加会议人员、人数、需准备的事项等。会议通知的要求：表述简明，意尽言止，一目了然。

2. 会议纪要的写作技巧

(1) 会议的基本情况：要记清楚会议名称、具体时间、地点、主持人、出席人、缺席人数、列席人、记录人，以及出席的领导姓名。

(2) 会议记录的中心内容为：主持人的讲话、与会者的发言、讨论情况、议定的事项以及领导的讲话或总结。

(3) 记录的基本要求：要点不遗漏，观点不走样，尽量记原话，书写要正确。

3. 工作计划的写作技巧

工作计划主要有两种形式：一种是条文记叙方式；另一种是图表表达方式（附加文字说明）。

(1) 正文的前言说明计划制订的指导思想、目的、依据以及计划的总体目标和总任务。

(2) 工作计划的主体是写明计划的中心内容。

①具体目标和任务：把总目标划分为若干具体的分目标或任务，分阶段去完成各个分目标，最后达到总目标。

②措施：在完成具体目标或任务时，应采取什么方法，包括所需的人力、物力等。

③步骤：按照时间顺序列出几个时间阶段，把具体计划放入具体时间段内。

(3) 工作计划的结尾可发出号召、展望前景，亦可写明检查监督的方法等。

4. 工作总结的写作技巧

(1) 工作总结写作前的准备：调查研究、搜索材料、确定中心、筛选材料、拟定写作提纲。

(2) 工作总结正文的主体内容：工作概况；工作的主要步骤和措施方法；取得的主要成绩和存在的不足；工作的经验体会；展望未来，提出今后努力方向。

(3) 书写总结的注意事项：实事求是，层次分明，写出新意。

4.5 记录整理技巧

志愿者在学校各部门志愿服务中，常常会遇到记录整理、档案管理等工作。看似简单的工作，要求志愿者不仅要有耐心、细心，更需要掌握得当的工作方法与技能。

(1) 电话记录与整理

建议每一位在办公室志愿服务的同学配备小记录本，随时记录电话内容，并且每周至少整理一次本周的电话记录。

(2) 会议记录与整理

是指在会议期间，当场把会议的基本情况和会上的报告、讨论的问题、发言、决议等内容记录下来的文字材料。

(3) 可以分为简单记录和详细记录

简单记录——即只记录要点，如会议主题、发言要点、决定事项、主要结论等，适用于志愿者团队内部的各种会议。

详细记录——只要用于志愿服务期间的各种重要会议，必须把会议中的主要决议、关键性内容、重要问题和言论等原原本本地记录下来。

4.6 环境适应技巧

首先，志愿者必须了解志愿服务的单位、组织或部门的小环境及办公环境。

其次，在基本适应的基础上，志愿者必须了解志愿服务单位、组织或部门大环境。一是要熟悉内部组织及规章制度；二是要熟悉组织文化。

再次，通过熟悉大环境和小环境，志愿者可以认清自己在此环境中所承担的工作角色和职责范围。

此外，我们还要了解志愿服务中一些重要事情的活动安排，了解会议的性质、来宾的情况，熟悉会议地点、参观的地方等。



志愿服务优秀事迹

华北电力大学“情暖童心”关爱留守儿童

在河北省顺平县这个国家级贫困县，华北电力大学的师生们陪伴这里的留守儿童已近4年。今年暑假，华北电力大学团委依托该校“情暖童心”关爱留守儿童项目，开展了以“情暖童心，七彩筑梦”为主题的暑期社会实践专项行动，来自顺平县6所学校的260名留守儿童与大学生志愿者度过了一个愉快的假期。



在此次志愿服务活动中，6个志愿服务团面向全校师生共计招募了100余名富有爱心、乐于奉献、多才多艺的志愿者。为做好充足的筹备工作，志愿者们前期到顺平县神南中学、大悲中学、中粮希望小学等6所学校进行招生动员，并结合当地实际情况及学生需求，采取寓教于乐的教学模式，精心打造“情暖童心，七彩筑梦”课程表，开设“智能车展示”“蓝天梦—航模制作”“安全教育”“七彩艺术课堂”以及“素质拓展”等多样性课程，开展科学普及、素质拓展、艺术教学、自护教育、课程辅导、亲情陪伴、爱心捐赠等活动。

此外，志愿者们还通过手工、绘画、舞蹈、合唱、体育等多样化的课堂形式，拉近与留守儿童的距离，引导学生共同协作、相互配合，将知识与快乐传递给学生。在学习之余，志愿团队通过组建“光翼”留守儿童艺术团，进一步发掘孩子们的文体天赋，以阶段性、系统化的教学方法促进学生健康成长。活动结束后，来自田家台小学的姚转小朋友对志愿者们说：“谢谢哥哥姐姐，以后我也要像你们一样优秀，用自己的力量帮助身边的人。”

据悉，近年来，华北电力大学全力打造“情暖童心”关爱留守儿童公益行动志愿服务品牌，在第二届中国志愿服务项目大赛中荣获银奖。截至目前，该项目共募集资金150余万元，组织志愿帮扶行动120余次，参与行动的大学生志愿者1500余人，累计服务3万余小时，建设了一批“爱心机房”“爱心读书角”“心理咨询室”等志愿服务阵地，在助力当地解决留守儿童问题的同时，实现了留守儿童和大学生志愿者的双向成长。

文章来源：《中国青年报》，2016年8月28日04版。

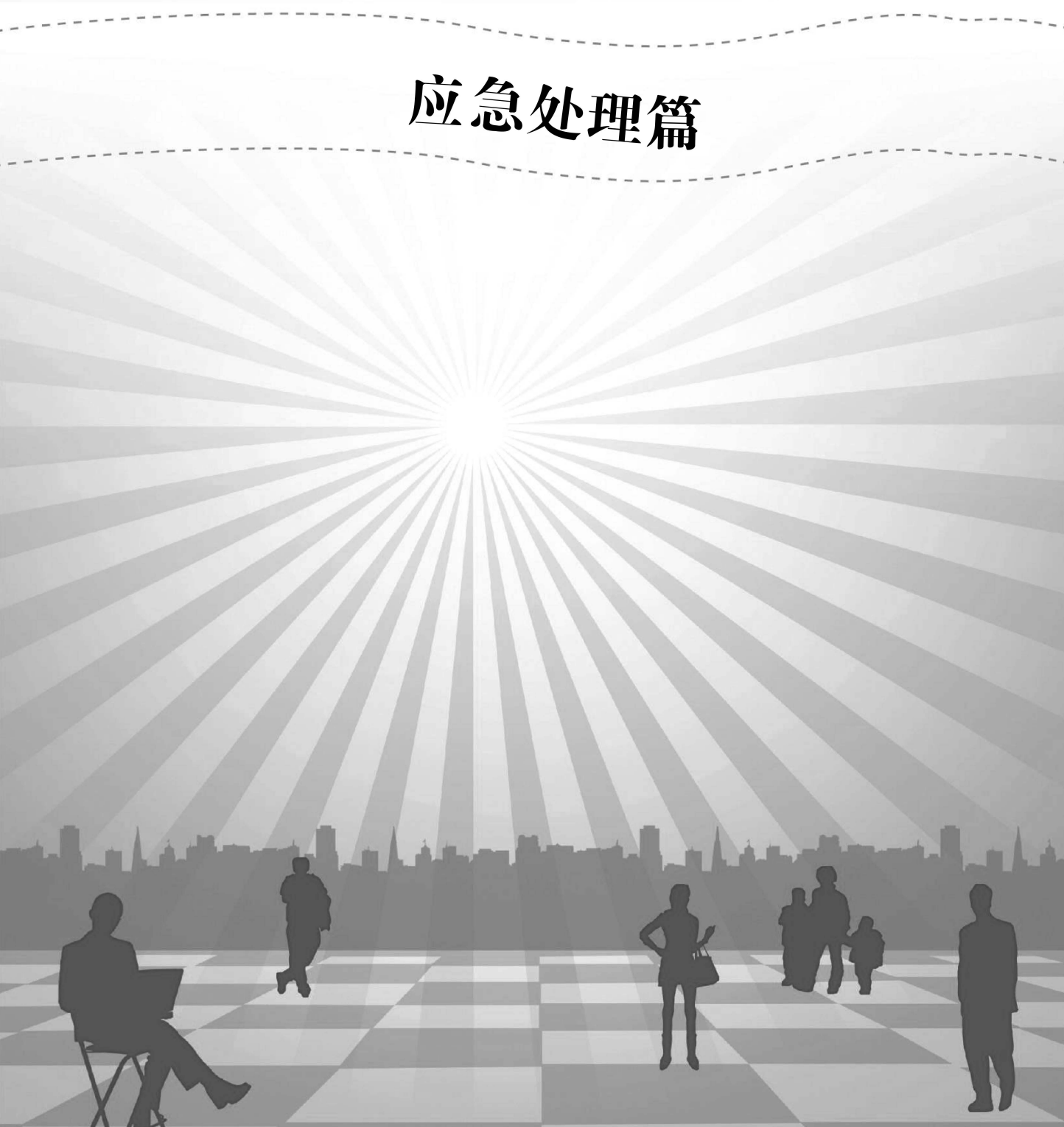


自我考核

- (1) 人的手可以表达丰富的情感、思想，以下描述正确的是（ ）。
- A. 敞开手掌象征着坦率和真诚 B. 大拇指能反映出人的心理活动
- C. 背手可以显示一个人的地位 D. 背手能起到镇定的作用
- (2) 脚的动作往往能直观地揭示对方的心理，以下描述正确的是（ ）。
- A. 兴奋时手舞足蹈 B. 脚步轻快表明心情舒畅
- C. 厌烦或抑郁时双脚无力 D. 脚步沉重说明疲乏，心中有压力
- (3) 怎样使沟通更有效？（ ）。
- A. 学会倾听 B. 学会赞美 C. 学会闲谈
- (4) 时间管理的主要法则有（ ）。
- A. 水桶定律 B. 80/20 工作法 C. ABC 工作法 D. 鲶鱼效应
- (5) 会议通知的要求主要有（ ）。
- A. 表述简明 B. 意尽言止 C. 一目了然 D. 写出新意
- (6) 会议纪要记录的基本要求有（ ）。
- A. 要点不遗漏 B. 观点不走样 C. 尽量记原话 D. 书写要正确
- (7) 书写总结的注意事项有（ ）。
- A. 实事求是 B. 层次分明 C. 写出新意 D. 一目了然

第五篇

应急处理篇



5.1 志愿服务应急处置

5.1.1 志愿者应急处置要点

(1) 熟知预案

熟知场地规定和所在岗位的应急预案及处置流程。

(2) 安全预防

提高警惕，加强监控，发现隐患及时报告。

(3) 积极应对

面对危及安全或破坏工作秩序的情况，要积极应对，按照规范的流程果断处置，及时通知团队相关负责人，及时向周边工作人员求救，及时获取语言服务支持。

(4) 柔性处理

面对态度粗暴或情绪激动的服务对象，要保持文明、礼貌、冷静、理智的态度，避免与其发生语言争执和肢体接触。

(5) 控制影响

在突发事件处置过程中，要特别注意维持正常的秩序，努力避免扩大事态，并要有意识地保护证据。

(6) 自我保护

在确保自身安全的前提下，及时规范地处理突发事件。

5.1.2 紧急报警呼救电话与报警注意事项

(1) 110 报警电话。讲清楚案发的时间、方位，你的姓名及联系方式等。要保护现场，以便民警到场后提取物证、痕迹。

(2) 119 火警报警电话。准确报出失火方位。如果不知道失火地点名称，应尽可能说清楚周围明显标志，如建筑物等，同时应派人在主要路口等待消防车。

(3) 122 交通事故报警电话。必须准确报出事故发生的地点及人员、车辆伤损情况。



(4) 120 医疗急救求助电话。应说清楚病人所在方位、年龄、性别和病情，尽可能说明病人典型的发病表现，尽可能说明你的特殊需要，了解清楚救护车到达的大致时间，准备接车。

5.1.3 拥挤踩踏事故的应急处置措施

在空间有限且人群相对集中的场所，例如体育场馆、狭窄的街道、楼梯等，遇有突发情况，就容易发生踩踏事件。遇到拥挤踩踏事件应如何面对？

(1) 事前要熟悉所管辖范围内所有的安全出口，同时要保障安全出口处的畅通无阻。

(2) 拥挤踩踏事件发生时，要保持冷静，提高警惕，尽量不要受周围环境影响。

(3) 组织安排在场人员有序疏散，在指挥过程中，应尽量及时联系外援求助。

(4) 在维持秩序中，如发现慌乱人群向自己方向涌来，应快速躲到一旁，或蹲在附近的墙角下，或抓住身边的牢固物体，如栏杆或柱子，等人群过去后再离开。

(5) 在陷入混乱的人群时，远离玻璃窗，以免玻璃掉下砸伤或摔倒在玻璃上而受伤。在人群拥挤中前进时，要用一只手紧握另一手腕，手肘撑开，平放于胸前，微微向前弯腰，形成一定空间，以保持呼吸道通畅。同时，一定要双脚站稳，切记不得主动用力向前推，以免失去重心，出现多米诺骨牌效应，导致踩踏。

(6) 一旦被人挤倒在地，设法使身体蜷缩成球状，双手紧扣置于颈后，保护好头、颈、胸、腹部。

(7) 志愿者到达安全地区后要协助医疗救护人员做好伤员的现场救助工作。

5.1.4 火灾事故的应急处置措施

人员密集场所发生火灾时应如何采取措施？



(1) 发现初起火灾，应及时报警并利用楼内的消防器材及时扑灭。

(2) 要保持头脑清醒，千万不要惊慌失措、盲目乱跑。

(3) 火势蔓延时，应用湿毛巾或湿衣服遮掩口鼻，放低身体姿势，浅呼吸，快速、有序地向安全出口撤离。尽量避免大声呼喊，防止有毒烟雾吸入呼吸道。

(4) 离开房间后，应关紧房门，将火焰和烟雾控制在一定的空间内。

(5) 利用建筑物阳台、避难层、室内布置和缓降器、救生袋、应急逃生绳等逃生，也可将被单、台布结成牢固的绳索，牢系在窗栏上，顺绳滑至安全楼层。

(6) 逃生无路时，应靠近窗户或阳台，关紧迎火门窗，向外呼救。

5.1.5 电梯事故的应急处置要点

电梯事故的应急处置要点有哪些？



(1) 电梯速度不正常时，应两腿微微弯曲，上身向前倾斜，以应对可能受到的冲击。

(2) 电梯突然停运时，不要轻易扒门爬出，以防电梯突然开动。

(3) 被困电梯内时，应保持镇静，立即用电梯内警铃、对讲机或电话与有关人员联系，等待外部救援。如果报警无效，可以大声呼叫或间歇性地拍打电梯门。

(4) 如电梯运行途中发生火灾，应使电梯在就近楼层停靠，并迅速从楼梯逃生。



志愿服务优秀事迹

“N 个 100%” 让每个学生都有获得感(有删节)

“在厦门六中读高中的日子，充实、快乐，我不仅汲取了充足的知识养分，也收获了满满的幸福感。”就读于兰州大学的 2015 级毕业生林一洲日前道出了众多“六中人”的心声。

记者发现，谈及母校，众多“六中人”开口必谈获得感，那么，获得感从何而来？厦门六中校长刘卫平向记者亮出了“秘笈”——帮助学生实现自我发展需要的“N 个 100%”：即 100% 的学生要参加志愿服务，100% 的学生要学会一项艺术技能、健身技能，100% 的学生要参加社团活动，100% 的学生三年阅读 50 本课外书，100% 的学生三年做 10 个小课题。

厦门六中在促进学生全面发展的道路上不断迈出坚实的步伐。

秘笈 1：100% 的学生要参加志愿服务

每周三、周五晚，是和通社区 76 岁的孤寡老人叶素卿最开心的时候，她早早地准备好点心，等待可爱的六中志愿者的到来。“他们的到来，就如阳光一般照进自己心里，暖暖的，好幸福。”叶奶奶笑眯眯地说。

2009 年起，厦门六中的学生志愿者们就走进社区为老人提供志愿服务，热情的投入得到社区老人的一致好评。去年底，和通社区为学校送来荣誉证书，大力表彰六中居家养老志愿活动。



厦门国际马拉松志愿者、居家养老志愿者、春运志愿者、校庆志愿者、助残服务志愿者、社区义演志愿者、“美丽厦门”普法宣传、“景区环保志愿服务”……在六中，一系列有意义、有价值的志愿服务活动贯穿在学生每一天的学习、生活中。

六中高二年级学生汪乔鑫说，志愿服务让自己更加开朗，更懂得如何与人交流，收获了许多在课堂上学不到的知识。

在学校看来，鼓励学生参加志愿服务，能让他们收获真诚的感谢，感受爱心的传递，

体验成长的快乐。据了解，每名在校学生在校初中部或者高中部三年就学期间，至少要有两次服务记录才能拿到志愿服务证。

.....

文章来源：《厦门日报》，2016年6月3日 A10 版。

5.2 志愿服务中的应急救护

5.2.1 中暑症状及急救措施

1. 先兆中暑

主要症状：高温环境下，出现头痛、头晕、口渴、多汗、四肢无力发酸、注意力不集中、动作不协调等症状，体温正常或略有升高。

救护措施：及时转移到阴凉通风处，补充水和盐分，短时间内即可恢复。

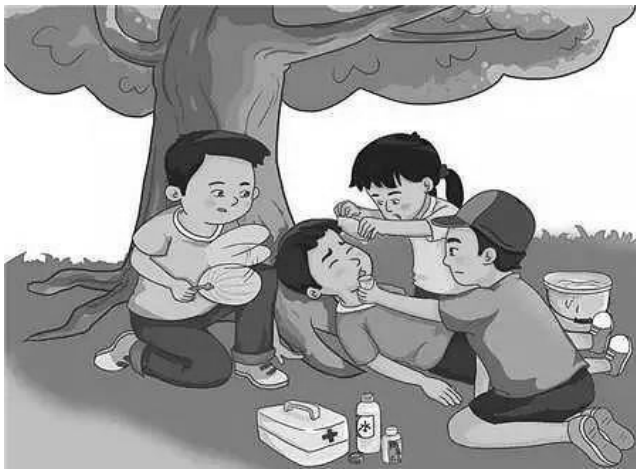
2. 轻症中暑

主要症状：体温往往在 38°C 以上，除头晕、口渴外，往往有面色潮红、大量出汗、皮肤灼热等表现，或出现四肢湿冷、面色苍白、血压下降、脉搏增快等表现。

救护措施：迅速脱离高温现场，到通风阴凉处休息，给予含盐清凉饮料及对症处理。

3. 重症中暑

可能出现的症状：明显的肌痉挛，伴有收缩痛；头昏、头痛、多汗、口渴、恶心、呕吐，继而皮肤湿冷、血压下降、心律紊乱、轻度脱水，体温稍高或正常；在高温环境中突然发病，体温高达 40°C 以上，疾病早期大量出汗，继之“无汗”，可伴有皮肤干热及不同程度的意识障碍等。



救护措施：

- (1) 立即将患者移至阴凉通风处。
- (2) 让患者躺下或坐下，松解衣扣，并抬高下肢。
- (3) 降温：用凉的湿毛巾敷前额和躯干，或用大的湿毛巾、湿的床单等把患者包起来；用电风扇、有凉风的电吹风或手扇动以促其降温。注意：不要用酒精擦患者的身体。
- (4) 让神志清醒的患者喝清凉的饮料，如果患者神志呼吸及吞咽均无困难，可以让他

喝盐水（每 100 毫升加盐 0.9 克）。

（5）如果患者病情无好转，应送医院急救。

5.2.2 昏厥急救措施



昏厥应采取以下救治措施：

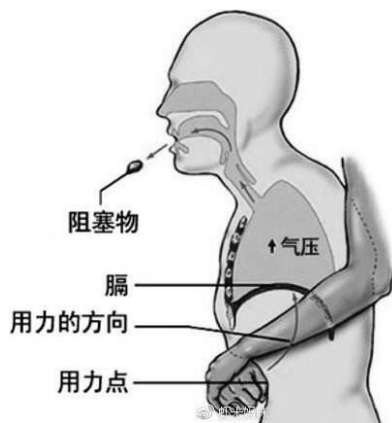
- （1）立即扶病人平卧，取头低脚高位，解开其领口、腰带。
- （2）注意清理口腔内的呕吐物、分泌物，使呼吸道畅通，防止发生窒息。
- （3）用双手由病人下肢向其心脏部位加压按摩，驱使其血液流向脑部。
- （4）立即用针刺或手指用力掐病人的人中穴、少冲穴（在小手指甲根下面），以促病人苏醒。同时配合针刺百会、合谷、内关、十宣等穴位。
- （5）如条件许可，可给病人饮热茶或咖啡。对低血糖性昏厥，可静脉注射 10% 葡萄糖 50 毫升。

5.2.3 火灾烧伤急救措施

烧伤时应采取以下救治措施：

- （1）迅速熄灭伤者身体上的火焰，减轻烧伤。
- （2）用冷水冲洗、冷敷或浸泡肢体，降低皮肤温度。
- （3）用干净纱布或被单覆盖和包裹烧伤创面，切忌在烧伤处涂各种药水和药膏。
- （4）可给烧伤伤员口服糖盐水，切忌给烧伤伤员喝白开水。
- （5）搬运烧伤伤员，动作要轻柔、平稳，尽量不要拖拉，以免加重皮肤损伤。

5.2.4 气道异物阻塞急救措施



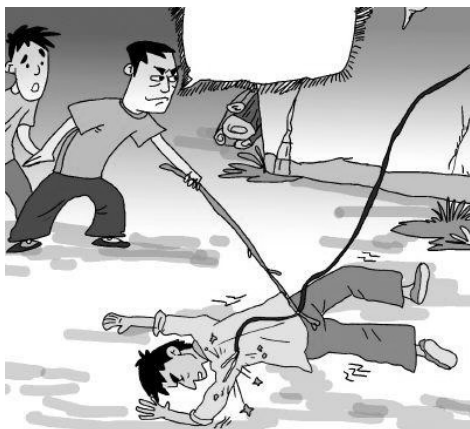
气道异物阻塞的急救措施如下：

- (1) 及早识别气道异物阻塞的紧急情况：病人突然不能说话，面色、唇色很快青紫发绀，神志不清，呼吸停止。
- (2) 尽快解除呼吸道的阻塞，可使用咳嗽法、腹部冲击法（海氏手法）、拍背法、手指掏取法。
- (3) 对呼吸停止者进行人工呼吸。
- (4) 发生窒息，未采取急救措施，不要着急送医院。
- (5) 呼叫“120”急救服务，在急救医生到来之前，应采取必要的急救措施，例如心肺复苏术。
- (6) 落入呼吸道深处的异物，只能将病人送到有耳鼻喉科的医院去取出来。

5.2.5 触电急救措施

触电急救措施如下：

- (1) 迅速关闭开关，切断电源。



- (2) 用绝缘物品挑开或切断触电者身上的电线、灯、插座等带电物品。用有绝缘柄的

钳子将输电线切断。用木板、干橡胶等绝缘物插入触电者身下。

(3) 保持呼吸道畅通。

(4) 立即呼叫“120”急救服务。

(5) 若呼吸、心跳停止，应立即进行心肺复苏，并坚持长时间进行。

(6) 妥善处理局部电烧伤的伤口。

(7) 现场抢救时要注意：不能打强心针，不可给触电者泼冷水和压木板，要防止触电者被抢救苏醒后会出现的狂奔现象。

(8) 送医院治疗要注意：对触电者进行现场抢救后，一般都要送医院检查治疗，对严重者必须及时送医院治疗。

5.2.6 交通事故的急救措施

交通事故一旦发生，常有许多人受伤，甚至有伤势严重或处于濒死状态的伤员急需抢救。能在现场进行及时正确的救护，对于减少事故受害者的伤残或死亡至关重要。

交通事故的急救措施如下。

1. 心肺复苏

当发生突发的呼吸、心跳停止时，要及时对伤员进行心肺复苏抢救，以挽救伤员的生命，如能在4分钟内开始，成活率最高。

现场心肺复苏的方法为：

(1) 要保持呼吸道畅通。打开伤员的嘴巴，清理口腔内的异物，保持口腔气道通畅。



(2) 维持呼吸，检验伤员是否还有呼吸，若伤员已没有呼吸，可立即采取口对口的人工呼吸方法，每3~4秒吹气一次。

(3) 恢复血液循环。对心脏骤停的伤员，要立即采取心脏复苏术，抢救者应掌握胸外心脏按压双手配合的正确姿势及按压动作，有节奏地按压心脏。

2. 控制严重出血

对于体重50千克的人，其血液量为4000毫升，当失血量达1500毫升以上时，会引起大脑供血不足，伤员出现意识模糊、口渴、头晕甚至昏迷现象。

外出血的止血方法有：

(1) 直接加压法。用手掌或手指直接按在伤口上，并保持压力 15 分钟以上。

(2) 高举法。举起伤员出血的肢体，高于心脏部位，以减缓出血部位的血液流动。有条件的，可在伤口敷一块消毒纱布或垫干净的衣物包扎。

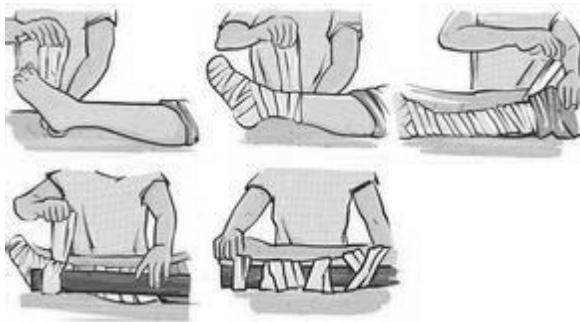


(3) 压迫止血法。当四肢有严重出血时，可压迫肢体的重要动脉。

3. 搬运伤员

当意外伤害发生时，宜在对重伤员就地检查伤势和初步处理后再搬运。搬运方法根据伤员的伤势情况、伤员的体质和搬运的远近及道路情况而定，主要搬运方法有单人背负法、抱持法、扶持法和四人双手椅托法。

5.2.7 骨折的急救措施



有人骨折时应采取以下应急措施：

(1) 用双手稳定及承托受伤部位，限制骨折处的活动，并放置软垫。

(2) 如上肢受伤，则将伤肢固定于胸部。前臂受伤可用书本等托起悬吊于颈部，起临时保护作用。下肢骨折时不要试着站立，将受伤肢体与健康侧肢体并拢，用宽带绑扎在一起。脊柱骨折应将病人放于担架上，平卧搬运，不要让病人在弯腰姿势下搬动，以免损伤脊髓。

(3) 应垫高伤肢，减轻肿胀。

(4) 如伤肢已扭曲, 可用牵引法将伤肢轻沿骨骼轴心拉直。若牵引时引起伤者剧痛或皮肤变白, 应立即停止。

(5) 完成包扎后, 如伤者出现伤肢麻痹或脉搏消失等情况, 应立即松解绷带。

(6) 如伤口中已有脏物, 不要用水冲洗, 不要使用药物, 也不要试图将裸露在伤口外的断骨复位。应在伤口上覆盖灭菌纱布, 然后适度包扎固定。

(7) 如伤口中已嵌入异物, 不要拔除。可在异物两旁加上敷料, 直接压迫止血, 并将受伤部位抬高, 在异物周围用绷带包扎。千万注意不要将异物压入伤口, 造成更大伤害。

(8) 拨打“120”急救电话求救。

5.2.8 出血及伤口包扎措施

出血是指血液离开血管, 可分为外出血和内出血。

1. 外出血的处理方法

救护员接触伤口前, 必须先戴保护性手套, 置伤病者于适当卧姿。

(1) 止血

检查伤口是否有异物, 如伤口无异物, 可将敷料直接压迫在伤口; 如敷料已被血液浸湿, 可在上面再加敷料继续施压, 切勿更换原有敷料; 如伤口有异物(例如玻璃碎片)或采用直接按压法无效时, 在伤口四周施压, 置大量敷料于异物周围以做固定及止血之用。



注意: 压力必须是持续的, 不可时紧时松, 否则不能达到止血功效。

在可能的情况下, 将伤处抬高至心脏位置以上, 可减慢出血速度; 制止伤处活动, 可减慢出血速度, 帮助止血, 适用于骨折伤病者。

以上止血法无效时才可由医务人员使用止血带, 使用时必须非常小心。

(2) 包扎伤口

包扎具有保护伤口、压迫止血、减少感染、减轻疼痛、固定敷料和夹板等目的。包扎时, 要做到快、准、轻、牢。快, 即动作敏捷迅速; 准, 即部位准确、严密; 轻, 即动作轻柔, 不要碰撞伤口; 牢, 即包扎牢靠, 不可过紧, 以免影响血液循环, 也不能过松, 以免纱布脱落。同时要预防和处理休克。

2. 内出血处理方法

当出现内出血时, 应迅速拨打“120”, 迅速送医院救治。

切勿在无人照料下离开伤病者, 要密切观察呼吸、脉搏以做比较。

5.2.9 老人摔倒时的急救措施

老人摔倒常见的原因有：

- (1) 中风，因高血压伴脑内小动脉硬化，使血管突然破裂出血，常发生昏迷、偏瘫等。
- (2) 眩晕，因心、脑血管疾病以及颈椎病等引起，一般无意识障碍。
- (3) 晕厥，大脑一时性严重缺氧缺血，导致短暂性意识丧失。
- (4) 心绞痛急性发作。
- (5) 不慎摔跤。

摔倒对于老人来讲是致命的，面对老人摔倒，志愿者要熟知其急救方法。

- (1) 当发现老人摔倒时，应先观察老人的表情、神态，如神志清醒的，可询问摔倒的原因，然后给予帮助。
- (2) 如遇心绞痛病人，应让其服下急救药，然后速送医院。
- (3) 遇到昏迷或有语言障碍的病人，立即拨打急救电话“120”。
- (4) 如遇呕吐病人，应将其头部侧向一边，以防呕吐物返回流入呼吸道引起窒息。
- (5) 在确认无脊柱损伤时才可搬动病人，要一个托头、胸部，一个托腰、臀部，一个托腿、脚，动作宜缓慢平稳。



志愿服务优秀事迹

中国戏剧家协会梅花奖艺术团在志愿服务中体现价值

中国戏剧梅花奖是中国第一个以表彰和奖励优秀戏剧表演人才、繁荣和发展戏剧事业为宗旨的艺术大奖。

中国戏剧家协会于2005年6月30日组建了梅花奖艺术团，以弘扬民族文化、服务人民群众为宗旨。多年来，艺术团以小分队形式开展“送戏下基层”和“送欢乐下基层”公益演出活动，在文艺志愿服务中体现真正的价值。

艺术团的成员，都是梅花奖获得者，尚长荣、裴艳玲等“大腕”，只要不与本团演出相冲突，几乎场场不落；濮存昕、张凯丽、吴京安等话剧、影视剧演员积极担任演出主持人，兢兢业业，从不推脱；李维康、刘长瑜、白淑贤等艺术家是艺术团的铁杆团员，每次演出无不精心准备，亮出拿手绝活……无论条件多艰苦、困难多大，他们都从来没有怨言，始终保持着最乐观的精神和最敬业的状态。



没有华丽的灯光、没有豪华的音响、没有完备的化妆间……艺术团的配套措施非常简单，有时甚至简陋到一无所有，演员们只能在大巴车上化妆；河北永清县的工厂车间和蔬菜大棚，宁夏青铜峡市苇桥村的晒谷场，唐山开滦煤矿范各庄矿井口、矿机采车间，地震灾区陕西省凤翔县的大广场，青海省西宁一中、浙江象山县鹤浦镇中心小学的操场，东海舰队某部的船舰，福建省的客家围屋，云南腾冲的少数民族小木楼……艺术团的舞台，每一次都在变，但不变的是，艺术家们用饱满的状态带来的精彩表演和那颗为人民服务的心。

十多年来，艺术团深入革命老区、少数民族地区、灾区、贫困地区等，到农村、工厂、矿山、社区、学校、福利院、部队等基层单位。除下基层演出之外，梅花奖艺术团还积极走向境外，促进海峡两岸及港澳文化交流，促进中国文化走向世界。11年来，梅花奖艺术团共在国内各省区市以及澳大利亚、法国、美国、德国、新加坡共演出了143场，观众达40余万人。

受中国剧协梅花奖艺术团的感召,山西、陕西等省也纷纷成立了本省的梅花奖艺术团。梅花奖艺术团引领全国戏剧工作者深入基层、扎根人民,在文艺志愿服务中体现真正的价值;梅花奖艺术团播撒了戏剧的种子,培养了戏剧观众,让更多人在家门口欣赏到高质量的演出。

文章来源:《人民日报》,2016年7月15日09版。



自我考核

(1) 紧急报警呼救电话分别是：报警电话为（ ），火警报警电话为（ ），交通事故报警电话为（ ），医疗急救求助电话为（ ）。

- A. 110 B. 119 C. 122 D. 120

(2) 志愿服务时，如果出现拥挤踩踏事故，以下（ ）是正确的应急处置方法。

- A. 保障安全出口处的畅通无阻 B. 组织安排在场人员有序疏散
C. 在陷入混乱的人群时，远离玻璃窗 D. 保持冷静，提高警惕

(3) 志愿服务时，如果发生火灾，应采取的应急处置措施有（ ）。

- A. 及时报警并利用楼内的消防器材及时扑灭
B. 火势蔓延时，应用湿毛巾或湿衣服遮掩口鼻
C. 尽量避免大声呼喊，防止有毒烟雾吸入呼吸道
D. 离开房间后，应关紧房门
E. 逃生无路时，应靠近窗户或阳台
F. 可将被单、台布结成牢固的绳索，牢系在窗栏上，顺绳滑至安全楼层

(4) 志愿服务时，如果发生电梯事故，应采取的急救措施有（ ）。

- A. 电梯速度不正常时，应两腿微微弯曲，上身向前倾斜
B. 电梯突然停运时，不要輕易扒门爬出，以防电梯突然开动
C. 如果报警无效，可以大声呼叫或间歇性地拍打电梯门
D. 如电梯运行途中发生火灾，应使电梯在就近楼层停靠，并迅速从楼梯逃生

(5) 以下症状中（ ）部分或全部是重症中暑时出现的症状。

- A. 明显的肌痉挛，伴有收缩痛
B. 头昏、头痛、多汗、口渴、恶心、呕吐
C. 在高温环境中突然发病，体温高达 40℃ 以上，疾病早期大量出汗，继之“无汗”
D. 伴有皮肤干热及不同程度的意识障碍

(6) 如果出现重症中暑，应采取的急救措施有（ ）。

- A. 立即将患者移至阴凉通风处
B. 让患者躺下或坐下，松解衣扣，并抬高下肢
C. 用凉的湿毛巾敷前额和躯干，或用大的湿毛巾、湿的床单等把患者包起来
D. 让神志清醒的患者喝清凉的饮料
E. 如果患者病情无好转，应送医院急救

(7) 如果出现昏厥，应采取以下救治措施（ ）。

- A. 立即扶病人平卧，取头低脚高位，解开其领口、腰带
B. 注意清理口腔内的呕吐物、分泌物，使呼吸道畅通，防止发生窒息
C. 用双手由病人下肢向其心脏部位加压按摩，驱使其血液流向脑部
D. 立即用针刺或手指用力掐病人的人中穴、少冲穴，以促病人苏醒

(8) 志愿服务时，如果发生触电事故，应采取的急救措施有（ ）。

- A. 迅速关闭开关，切断电源
- B. 用绝缘物品挑开或切断触电者身上的电线、灯、插座等带电物品
- C. 用有绝缘柄的钳子将输电线切断
- D. 若呼吸、心跳停止，应立即进行心肺复苏
- E. 妥善处理局部电烧伤的伤口

(9) 当意外伤害发生时，宜在对重伤员就地检查伤势和初步处理后再搬运。搬运方法根据伤员的伤势情况、伤员的体质和搬运的远近及道路情况而定，主要搬运方法有()。

- A. 单人背负法
- B. 抱持法
- C. 扶持法
- D. 四人双手椅托法

(10) 出血伤口进行包扎的主要目的是()。

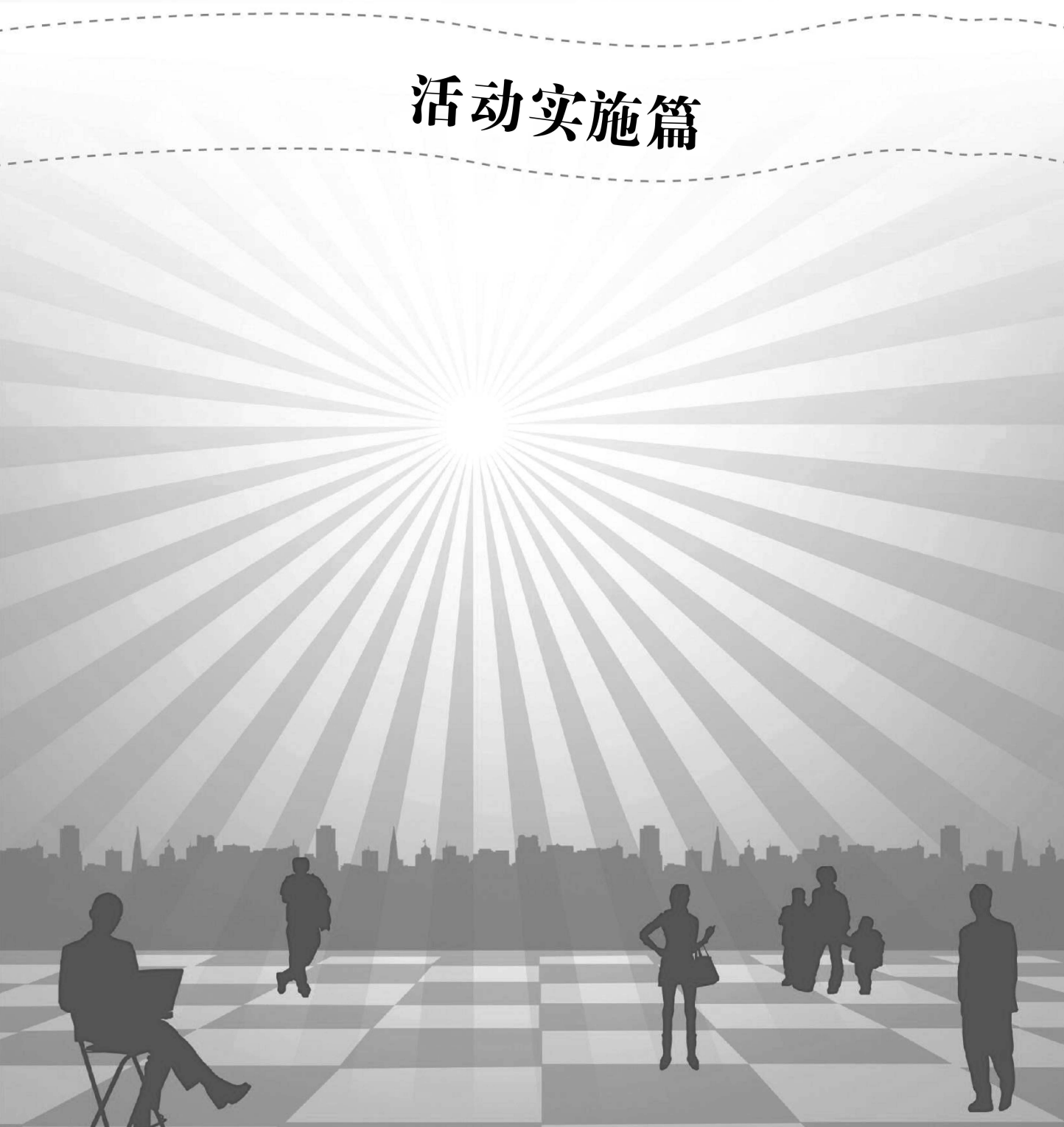
- A. 保护伤口
- B. 压迫止血
- C. 减少感染
- D. 减轻疼痛
- E. 固定敷料和夹板

(11) 出血伤口进行包扎的要点有()。

- A. 快，即动作敏捷迅速
- B. 准，即部位准确、严密
- C. 轻，即动作轻柔，不要碰撞伤口
- D. 牢，即包扎牢靠，不可过紧

第六篇

活动实施篇



6.1 志愿服务项目简介

6.1.1 春运服务简介

1. 项目概况

春运，即春节运输，是中国在农历春节前后发生的一种大规模的高交通运输压力的现象。铁路春运工作是国家发展改革委、交通运输部、公安部、安全生产监督管理总局、中国铁路总公司、共青团中央等国家部委机关高度重视的一项工作，每年年底都以联合文件的形式对春运工作做出具体安排和指示，也是贯彻党的“交通强国、铁路先行”方针政策的重要体现。



2. 目的和意义

打好一年一次的春运攻坚战，是铁路适应人民群众日益增长的美好生活需要，让旅客享受美好旅行生活、欢乐团聚、祥和节庆的责任担当和光荣使命，是不忘初心、牢记使命的实际行动，是坚持人民铁路为人民服务宗旨的责任担当。作为志愿者，通过参与春运，更进一步了解铁路春运的意义，帮助广大旅客，服务社会，也通过这个机会让自己得到锻炼和成长，在实践中提高自己的语言表达能力、服务旅客的沟通能力、解决问题的能力、团队作战能力、突发情况的应急和处理能力等。

3. 服务内容

站务服务（售票、引导、安检等）、乘务服务（验票查票、行李规范、列车 6S 管理、车厢安全、停靠安全等）、热线服务（解答乘客疑惑等）、现场咨询、秩序维护、重点帮扶、便民利民、应急救援等。

4. 基本要求

- (1) 心系乘客，全身心投入春运服务；
- (2) 富有爱心，乐于奉献；
- (3) 表达流畅，能与乘客进行有效沟通；
- (4) 服从管理，具有较好的团队协作意识；
- (5) 主动性强，能适应艰苦工作环境；
- (6) 身体健康，心态阳光；
- (7) 爱岗敬业，有较强的工作责任心；
- (8) 掌握基本的防暑措施及中暑的急救办法。



5. 注意事项

- (1) 严格遵守铁路单位的工作制度和纪律，服从管理；

- (2) 熟悉所负责工作的基本要求和操作流程;
- (3) 认真落实学校对春运工作的基本要求;
- (4) 不得擅自离职守;
- (5) 不得辱骂乘客或有其他过激行为;
- (6) 不得做任何有损铁路单位和学校形象的事情;
- (7) 有突发情况时, 应即刻上报, 并做妥善初步处理。

6.1.2 暑运服务简介

1. 项目概况

暑运是中国的夏季7月初至9月初的一种大规模的高交通运输压力的现象。暑运一般有两个高潮, 第一个高潮出现在7月上旬, 第二个高潮出现在8月下旬。与春运有所不同的是, 暑运主要以高校学生暑假返家及开学返校为主。

2. 目的和意义

随着暑假的临近, 各大铁路站段发送旅客量剧增。其中, 旅客以学生、务工人员、探亲人群和旅游客流为主, 且假期炎热异常, 很容易发生高温中暑现象。因而暑运服务是一项较为艰巨的服务, 更能体现铁路部门勇于担当和高度负责的工作态度。暑运志愿服务正是这样一项既艰巨又意义重大的社会实践活动。通过参与暑运活动, 帮助广大旅客, 服务社会, 也通过这个机会让自己得到锻炼和成长, 在实践中提高自己的语言表达能力、服务旅客的沟通能力、解决问题的能力、团队协作能力、突发情况的应急处理能力等。

3. 服务内容

站务服务(售票、引导、安检等)、乘务服务(验票查票、行李规范、列车保洁、车厢安全、停靠安全等)、热线服务(解答乘客疑惑等)。

4. 基本要求

- (1) 心系乘客, 全身心投入暑运服务;
- (2) 富有爱心, 乐于奉献;
- (3) 表达流畅, 能与乘客进行有效沟通;
- (4) 服从管理, 具有较好的团队协作意识;
- (5) 主动性强, 能适应艰苦工作环境;
- (6) 身体健康, 心态阳光;
- (7) 爱岗敬业, 有较强的工作责任心;
- (8) 掌握基本的防暑措施及中暑的急救办法。



5. 注意事项

- (1) 严格遵守铁路单位的工作制度和纪律, 服从管理;
- (2) 熟悉所负责工作的基本要求和操作流程;

- (3) 认真落实学校对暑运工作的基本要求;
- (4) 不得擅自离职守;
- (5) 不得辱骂乘客或有其他过激行为;
- (6) 不得做任何有损铁路单位和学校形象的事情;
- (7) 有突发情况时, 应即刻上报, 并做妥善初步处理。

6.1.3 节假日运输服务简介

1. 项目概况

节假日运输服务是中国的国庆节、“五一”劳动节等假日的一种较大规模的高交通运输压力的现象。相对春运、暑运来讲, 时间短、规模小, 主要以高校学生返家及开学返校、社会个(团)体旅游为主。

2. 目的和意义

我国全国性的节假日较多, 比如清明节、“五一”劳动节、端午节、国庆节、中秋节、元旦等。从总体上而言, 我国人民的传统家庭团聚观念比较强, 一般都会利用节假日走亲访友。随着人民生活水平的提高, 利用节假日外出旅游, 甚至出国游的人数大幅增加。这些都增加了我国铁路客运的运输压力, 而志愿者加入节假日运输服务无疑有助于缓解这种紧张的工作局面。同时, 志愿者在志愿服务活动中, 既是付出劳动者, 也是收获者。



3. 服务内容

站务服务(售票、引导、安检等)、乘务服务(验票查票、行李规范、列车保洁、车厢安全、停靠安全等)、热线服务(解答乘客疑惑等)。

4. 基本要求

- (1) 心系乘客, 能全身心投入节假日运输服务;
- (2) 富有爱心, 乐于奉献;
- (3) 表达流畅, 能与乘客进行有效沟通;
- (4) 服从管理, 具有较好的团队协作意识;
- (5) 主动性强, 能适应艰苦工作环境;
- (6) 身体健康, 心态阳光;
- (7) 爱岗敬业, 有较强的工作责任心。

5. 注意事项

- (1) 严格遵守铁路单位的工作制度和纪律，服从管理；
- (2) 熟悉所负责工作的基本要求和操作流程；
- (3) 认真落实学校对节假日运输工作的基本要求；
- (4) 不得擅自离职守；
- (5) 不得辱骂乘客或有其他过激行为；
- (6) 不得做任何有损铁路单位和学校形象的事情；
- (7) 有突发情况时，应即刻上报，并做妥善初步处理。

6.1.4 家电维修服务简介

1. 项目概况

学生利用所学专业知识为社区居民及贫困乡村老百姓进行电饭锅、电视遥控器、电磁炉、收音机、空调、电风扇、电茶壶、插线板等一些家用电器的维修。

2. 目的和意义

通过家电维修，一方面巩固了学生的专业知识，进一步提升了专业动手能力；另一方面也为老百姓维修了家用电器，解决了他们的一些生活困难；同时也加强了学校与社区和贫困乡村的联系，为构建和谐社会做出贡献。

3. 服务内容

家用电器在使用的过程中经常出现故障，有些家用电器损坏只是因为内部断线故障，或者某个元器件损坏，有些人不懂就直接把他扔掉，如果是这样就会造成很大的浪费。因此，该项目的主要内容是对家用电器进行维修保养、元器件更换、电器安装等。

4. 基本要求

- (1) 牢固树立质量意识，严格按照维修规范操作，确保维修质量。
- (2) 暂时拆下的绝缘、隔离、屏蔽等部件，维修完毕后应恢复到原始状态。
- (3) 不得拆、换、调试与故障无关的零部件。
- (4) 不得改拆具有保护安全、环保特性的原设计方案及部件，只能按原功能恢复。

5. 注意事项

- (1) 更换具有特殊要求和用于安全保护的零部件时，应采用原生产厂或经原生产厂确认的原规格的零部件替代。
- (2) 如发现绝缘损坏，软缆或软线护套破裂，保护线脱落，插头、插座、开关等电器



装置开裂等影响安全的现象时，应主动修复，以消除安全隐患，并及时通报顾客。

(3) 维修后应进行绝缘电阻检查，绝缘电阻的阻值应符合国家安全标准的要求。

6.1.5 培训服务简介

1. 项目概况

教师青年志愿者对铁路局、中车企业、扶贫点农民工和相关单位职工进行专业技能培训，学生青年志愿者对支教小学学生进行基础知识培训，同时教师对学生青年志愿者进行服务培训。

2. 目的和意义

提高受培训者的专业技能水平，从而创造就业或再就业机会，提高自身价值的认识、对工作目标更好的理解。

3. 服务内容

根据培训项目内容制订相关的培训计划和培训内容，可以单独授课，可以开办培训班，也可以打包多门课程形成培训包为客户服务。培训授课不仅讲授理论知识，还与学员分享项目经验，与学员交流的经验使培训人员能够准确理解和把握培训内容，授课中更能有针对性地满足学员培训的需求。

4. 基本要求

(1) 熟悉授课内容，概念表述准确，目的明确，讲课条理清楚，理论联系实际，案例生动贴切。

(2) 用普通话授课，口齿清楚；语言准确、生动、明晰，语调抑扬顿挫，切忌声调平淡、速度太快。

(3) 板书、板图布局合理，书写工整。

(4) 熟练操作多媒体和其他教具授课。

5. 注意事项

培训过程中应注意仪表仪态、服务语言的规范、行为规范、文明服务规范，对培训内容做出解读与示范。突出培训的目的，在服务过程中做好“三心一笑”，即细心、用心、耐心和微笑。



6.1.6 科普服务简介

1. 项目概况

结合所学专业知识，通过板报、视频、讲解等形式，在学校、社区和帮扶点进行铁道电气化技术、机车车辆知识、机械制造与维修、人文科学艺术、三农知识等方面的科学知

识普及，并进一步推动“互联网+科普”实实在在服务社会，确保科普专题内容得到及时更新，提高人们的科学知识储备，让人们更加科学地看待世界，更加科学地生活、发展，促进身心全面发展。

2. 目的和意义

通过各种传媒，以浅显的、让公众易于理解、接受和参与的方式，向普通大众介绍自然科学和社会科学知识，推广科学技术的应用，倡导科学方法，传播科学思想，弘扬科学精神的活动。

3. 服务内容

主要服务内容是用各种传媒，以浅显的、让公众易于理解、接受和参与的方式，向普通大众介绍自然科学和社会科学知识，推广科学技术的应用，倡导科学方法，传播科学思想，弘扬科学精神。科学普及既要求传播科学知识、科学方法和科学精神，提高人们的科学素养，又要求营造科学文化，协调科技、社会与环境的友好关系，让科技创新引领社会持续健康发展。



4. 基本要求

科普服务具有范围广、涉足广、持续时间长、影响大等一系列特点，所以对于科普的内容一定要严格把关。一是要符合社会、科学常识；二是必须保持严谨且中立的态度进行普及。不能带有个人色彩，应当以弘扬真理、追求科学为己任。

5. 注意事项

我们给大众科普的必须是由权威得出的结论，避免出现闹剧，同时也需要具有科学性，凡是所普及的东西一定要求解释其现象，坚决与封建迷信、民俗习惯划分开来。

6.1.7 心理咨询简介

1. 项目概况

本项目主要以发展性心理咨询为主，即根据个体身心发展的一般规律和特点，帮助不同年龄阶段的个体尽可能圆满地解决各自的心理发展问题，妥善地解决心理矛盾，更好地认识自己和社会，开发潜能，促进个性的发展和人格的完善。

2. 目的和意义

习近平总书记在党的十九大报告中明确提出，“加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。心理咨询志愿服务可以为有需要的居民提供有效的心理服务，为培育积极的社会心态做出贡献。

3. 服务内容

- (1) 定期宣传心理健康教育知识，普及健康新理念；
- (2) 定期开展户外的个体心理咨询服务；
- (3) 定期为养老院、特殊学校等需要重点关注的人群提供心理咨询服务；
- (4) 开展网络心理咨询与辅导服务；
- (5) 定期开展团体辅导、心理沙龙等服务。



4. 基本要求

志愿者需要具有一定的心理咨询与辅导的基础，定期进行培训，需要进行定期督导，同时要求遵循心理咨询的保密原则。

5. 注意事项

心理咨询志愿者要遵循心理咨询的保密原则。

6.1.8 大学生“三下乡”文化服务简介

1. 项目概况

大学生“三下乡”是指文化、科技、卫生下乡，是高校在暑期开展的一项意在提高大学生综合素质的社会实践活动。引领广大青年学生充分利用暑期，以了解社会、服务社会为主要内容，以社会实践、社会调研、义务支教、志愿服务等活动为载体，走出校门、深入基层、深入群众、深入实际，通过该项活动的开展，进一步了解社会、认识国情，增长才干、奉献社会，锻炼毅力、培养品格。

2. 目的和意义

活动成员以志愿者的形式深入农村，传播先进文化和科技，体验基层民众生活，调研基层社会现状。通过一系列实践活动以期提高大学生的社会实践能力和思想认识，同时更多地为基层群众服务。通过“三下乡”服务活动，进一步增长才干、磨炼意志，促进大学生综合素质的提高；了解社会，了解国情，增强社会责任感和使命感；奉献社会，服务农村，传播先进的科学技术和文化知识。



3. 服务内容

捐赠图书、报刊下乡，建立爱心书屋，组织文艺演出活动，支教活动，知识讲座，科普知识宣传，电影放映，社会调查，开展群众性文化活动等。

4. 基本要求

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神；
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配；
- (3) 服从“三下乡”志愿服务工作岗位的安排；
- (4) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告；
- (5) 尊重当地人民群众的民风、民俗，虚心学习基层经验和文化；
- (6) 严格遵守作息时间和活动日程安排；
- (7) 发挥各自专业和能力特长优势，认真完成各项工作任务。

5. 注意事项

- (1) 保证手机 24 小时畅通。
- (2) 轻装简从，最好穿运动鞋、长裤。
- (3) 自备凉席、空调被、蚊帐、防蚊防虫用品。
- (4) 注意自己的人身和财物安全。
- (5) 统一行动、服从安排，切忌单独出行。特殊情况需短时间离开队伍的，一定要向组长或带队老师报告。

6.1.9 赛事服务简介

1. 项目概况

赛事服务主要是针对某一特定的赛事活动，为组织方、参会嘉宾提供优质的志愿服务。

2. 目的和意义

确保赛事顺利进行，为参会嘉宾提供服务和帮助，及时沟通和解决各种问题。

3. 服务内容

其主要工作职责包括礼宾接待、语言翻译、交通运输、安全保卫、医疗卫生、观众指引、物品分发、沟通联络、竞赛组织支持、场馆运行支持、新闻运行支持、文化活动组织支持等方面。

4. 基本要求

- (1) 利用节假日全身心投入社会实践工作。
- (2) 乐于奉献，团结协作。
- (3) 吃苦耐劳，爱岗敬业。

- (4) 身体健康，心态阳光。
- (5) 服从意识强，积极主动。

5. 注意事项

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神。
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配。
- (3) 服从工作岗位的安排。
- (4) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告。

6.1.10 精准帮扶简介

1. 项目概况

为贯彻落实习近平总书记关于脱贫攻坚系列重要讲话精神，组织师生对贫困乡村开展贫困调查，帮助贫困村发展产业和进行基础设施建设，支助贫困家庭及贫困学生上学，开展支教和“三下乡”活动等。

2. 目的和意义

为了丰富大学生假期活动，引导广大师生深入农村接受脱贫攻坚教育，开展调研、观察社会、了解民意、体会人生、锻炼毅力、培养品格，提高思想素质，增强社会责任感和历史使命感。

通过活动加强当地基层组织建设，使当地精准扶贫档案更加完备，脱贫攻坚作战图更加精准，精准帮扶工作更加有效。

3. 服务内容

- (1) 开展问卷调查；
- (2) 完善“一户一档”；
- (3) 制定“挂图作战”；
- (4) 指导村支部加强基层党建工作；
- (5) 帮助村里进行基础设施建设；
- (6) 帮助村里发展相关产业；
- (7) 对特困户进行经济和生活帮扶；
- (8) 开展大学生“三下乡”活动；
- (9) 撰写扶贫报告提交政府部门。



4. 基本要求

(1) 根据省、市统一安排，认真填写进村入户调查问卷中各项问题，并按村做好相关数据统计，原则上要求问卷调查覆盖率达到 80% 以上；

(2) 按照档案标准化、规范化的要求，对照资料清单，逐户、逐项完善“一户一档”，进一步对扶贫档案查漏补缺，对空白、填错的内容进行修改和完善；

- (3) 在全面掌握村情民情的基础上,按照精细化、系统化的要求,科学确定挂图作战的目标任务、工作措施、完成时间,使脱贫攻坚作战图更加精准;
- (4) 根据各村情况,利用“三下乡”的形式,到村进行家电维修、开展文艺演出等活动;
- (5) 协助学校领导和老师到贫困家庭进行走访慰问和开展送温暖活动。

6.1.11 会议服务简介

1. 项目概况

专门负责会议服务的人员,通过在会场做一些具体服务工作,保证会议顺利进行。

2. 目的和意义

确保会议顺利进行,为参会嘉宾提供服务和帮助,及时沟通和解决各种问题。

3. 服务内容

(1) 会议开始前,负责与会人员的注册登记,包括签到和领取代表证件、会议文件及纪念品等。

(2) 每次会议开始前,在进门处检查与会人员证件。

(3) 迎接嘉宾,引导代表等至指定席位。

(4) 记录会议的进行过程及代表的发言内容。

(5) 对要求发言的代表进行登记,及时将名单按报名先后顺序送交会议主持人或会议秘书。

(6) 在场内分发代表发言稿、声明、提案草案、修正案稿等。

(7) 随时准备提供必要的会议文件及有关资料,供讨论时参阅。

(8) 每次会议开始前检查灯光、室温、卫生、名牌、桌椅、纸笔、饮水杯、投影设备等是否均已符合要求。

(9) 接听紧急电话并通知所要求的通话人。会议厅室内的电话机通常只闪光而无铃声,秘书接听电话应轻声。其他人员应在会议厅室外的分机接听电话,以免干扰会场。

(10) 会议服务负责人要检查各类工作人员如同声传译员、保卫、电工等是否均已到位,各种设施如电力、空调、音响、通风、同声传译等是否均已通畅待用。



4. 基本要求

(1) 会议服务人员要品行端正,衣装干净得体,着职业装。

(2) 会议服务人员要头脑灵活,反应敏捷,主动为开会人员做好各项服务,尽量在领导示意时就已经为领导提供了服务。

(3) 根据会议的不同要求,按工作流程提前做好准备工作。

(4) 会议期间的服务要面带微笑,动作标准,不发出任何声响。续水间隔不能超过20分钟。

- (5) 会议结束后要按工作流程做好收尾工作。
- (6) 会议服务人员要爱岗敬业，展示良好的形象。

5. 注意事项

- (1) 会议用过的茶杯、咖啡杯、盘要洗刷干净至光亮无斑点，并及时放入消毒柜消毒待用。
- (2) 如遇有节假日举办的会议，要提前做好准备，准时到场进行会议服务。
- (3) 发现杯、盘、壶、柜有缺损要及时报告并进行补充。发现茶叶和咖啡快用完时要提前报告补进。

6.1.12 环保服务简介

1. 项目概况

环境保护和生态建设是志愿服务的重要工作领域。环保服务是以组建志愿者绿色行动营、建设志愿者绿色行动基地为基本形式，广泛动员组织青年参与植树造林、环境整治、环保宣传等各种环保志愿服务工作。

2. 目的和意义

始终致力于开展环境保护的宣传和实践工作。环保服务队立足校园，开展公益活动；立足本土，开展环保项目；立足团队，开展环境宣传。

3. 服务内容

(1) 环保宣传

宣传对环境的保护，例如宣传节约水资源、少开一小时电灯、垃圾分类，废物回收再利用，少开一天车等。

(2) 环保活动

组织志愿者去种树、撒草籽、捡垃圾、回收废旧电池、放生动物、保护野生动植物等。

(3) 举报污染源

对污染环境的企业依法进行举报，保护我们身边的环境。

(4) 环保观测调查

对某一区域环境或者鸟类等动物开展调查、观测数据等。



4. 基本要求

- (1) 利用节假日全身心投入社会实践工作；
- (2) 乐于奉献，团结协作；
- (3) 吃苦耐劳，爱岗敬业；
- (4) 身体健康，心态阳光；
- (5) 服从意识强，积极主动。

5. 注意事项

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神；
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配；
- (3) 服从工作岗位的安排；
- (4) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告。

6.1.13 交通劝导简介

1. 项目概况

交通劝导服务主要是上街值勤，纠正、制止公共场所不文明行为，宣传、劝导广大市民遵守交通规则，维护社会秩序，遵守社会公德，革除陋习，自觉养成良好的行为习惯。

2. 目的和意义

积极响应创建文明城市的号召，为进一步提高城市居民文明素质，彰显崇尚文明、讲究礼仪、遵守秩序的社会风尚，营造“知荣明耻、摒弃陋习、践行公德、共建共享”的文明和谐氛围。

3. 服务内容

- (1) 负责协助执勤交警和协管员对非机动车、行人进行管理。
- (2) 协助维护路口及人行横道交通秩序，劝阻交通违法行为。
- (3) 协助进行交通文明、交通安全、交通法规知识等内容的宣传。
- (4) 热情答复问事问路，提供能力范围内的便民服务。

4. 基本要求

- (1) 利用节假日全身心投入社会实践工作。
- (2) 乐于奉献，团结协作。
- (3) 吃苦耐劳，爱岗敬业。
- (4) 身体健康，心态阳光。
- (5) 服从意识强，积极主动。



5. 注意事项

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神。
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配。
- (3) 服从工作岗位的安排。
- (4) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告。

6.1.14 敬老服务简介

1. 项目概况

针对老年群体多、为老年服务资源力量不足的情况，依靠志愿者力量，成立尊老敬老志愿队，开展由志愿者、低龄老人与高龄老人结对帮扶的“关爱、互助”主题活动，做到日常上门看望老人，解决老人日常生活的实际问题，丰富老人文化生活，提高老年人生活质量，积极倡导全社会尊老、敬老、爱老、为老的良好风尚。

2. 目的和意义

为大力弘扬中华民族尊老敬老的传统美德，为开展“助老、敬老”志愿服务活动，对孤寡老人、高龄老人、伤残人士进行探访，提供生活照顾、心灵慰问和物质生活、精神生活改善等志愿服务，为构建和谐社会贡献出自己的一份力量。

3. 服务内容

(1) 定期或不定期到福利院、老年中心等福利、公益设施搞卫生，与孤老、老人谈心。

(2) 为孤寡老人、残疾老人、生活困难老人提供日常生活照料、卫生医疗保健和心理辅导等服务。

(3) 协助辖区内孤寡老人领取实物救济米、油和慈善物品。

(4) 为老年人提供法律咨询、法律援助、司法调解以及维护老年人赡养、财产、婚姻等合法权益的工作。

(5) 大力宣传党的老龄工作方针，及时宣传报道尊老敬老活动情况，营造良好的敬老氛围。

(6) 精心策划敬老活动，开展老年文化、娱乐、教育、体育健身等活动。



4. 基本要求

(1) 立敬老意识，树文明新风。

(2) 积极参与培训及服务工作，掌握一定的老人健康饮食常识和老人常见病常识。

(3) 加强与福利院、老人中心及社区居委会等相关机构的联系，接受他们的指导、监督，经常听取他们的意见、建议，以提高工作水平。

(4) 对服务对象不歧视，尊重他人隐私。未经本人同意，不得随意拍照，不得将服务对象资料外泄。

(5) 参加服务时必须佩戴志愿者徽章，个人仪表要端正，真诚文明服务。

5. 注意事项

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神。
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配。
- (3) 服从工作岗位的安排。
- (4) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告。

6.1.15 网络文明传播简介

1. 项目概况

为深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神，动员广大共青团员和各领域优秀青年将先进性和担当精神延伸到网上，争当“中国好网民”，在网上积极发出“青年好声音”，在构建清朗网络空间中努力发挥生力军作用，共青团中央研究决定，结合推动团员成为注册志愿者，在全团广泛组建青年网络文明志愿者队伍，深入推进青年网络文明志愿行动。

2. 目的和意义

充分发挥网络在交流经验、传承文明、服务大局中的积极作用，促进网络信息管理工作规范化、制度化、科学化，扩大宣传思想文化工作和精神文明建设工作在互联网上的影响，促进社会主义核心价值观体系建设，在广大学生中传播文明、引领风尚。

3. 服务内容

(1) 提供内容稿件

收集整理精神文明建设工作动态、创建成果、先进事迹等内容，编发相关文字、图片及音视频材料，提供给中国文明网及有关网站。

(2) 组织评论文章

围绕精神文明建设工作，组织撰写评论文章，供中国文明网、中央和地方重点新闻网站及相关网站刊发。

(3) 传播重要内容

通过电子信箱、QQ、微信等方式向相关网民发送文明传播的重要内容，在各文明网站、中央和地方重点新闻网站以及新浪、搜狐等知名商业网站的微博、论坛等公共空间传播文明。

(4) 参与网上讨论

通过撰写博文、评论、留言发帖等方式，参与中国文明网、中央和地方重点新闻网站以及商业网站的网上讨论，倡导文明风尚。

(5) 组织推广活动

动员相关人员，积极参与网上精神文明创建活动。

4. 基本要求

(1) 积极参加共青团中央推出的“阳光跟帖”行动，用文明语言和理性态度发表网络评论，营造理性、平和、有序的网络舆论氛围；积极参加“青年好声音”网络文化行动，

围绕中国梦、推进改革、推行法治、奋斗创业、社会公益等内容，主动在网上发出和传播弘扬社会主义核心价值观的微博、微信、帖文、视频等作品。

(2) 对于网上出现的违反四项基本原则、违背社会主义核心价值观、不利于民族团结等错误言论，对于“黄赌毒”等负面网络信息，坚决抵制、主动驳斥、积极举报。

(3) 遵守互联网法律法规和网络文明规范，自觉依法上网、文明上网、绿色上网，不浏览不健康的网络页面和信息，不造谣、不信谣、不传谣。



5. 注意事项

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神。
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配。
- (3) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告。

6.1.16 迎新服务简介

1. 项目概况

帮助新生顺利入学，尽快熟悉大学环境，适应大学生活。展现文明、和谐的校园氛围，提高大学在新生及家长心中的形象。

2. 目的和意义

帮助新生快速融入学校的环境，避免报到时新生报名出现漏报、错报，提高新生报到工作效率。传承迎新文化，树立高年级学生形象，展现学校志愿者服务精神的风采。

3. 服务内容

- (1) 带领新生完成缴费及报到相关流程等工作。
- (2) 帮助新生搬运行李、寻找寝室。
- (3) 讲解学校基础设施、学校特色和学校规章制度。
- (4) 介绍学校周边设施和公交线路。
- (5) 树立新生防欺骗、诈骗的安全意识。
- (6) 解答新生和家长的疑问。
- (7) 遇到临时紧急情况，第一时间积极主动帮忙处理，给学校、学院、志愿者队伍树立良好形象。



4. 基本要求

- (1) 按照“热情、周到、安全、高效”的要求，营造良好的迎新氛围，各小组密切配合、协调行动。
- (2) 团委办公室负责准备引导牌、志愿者服装、工作牌的发放与回收等。
- (3) 新闻中心负责起草迎新欢迎词及迎新期间校园广播的正常播音。
- (4) 大学生社团联合会负责联系赞助电影，在开学当日晚，于足球场播放。
- (5) 校学生会负责迎新期间在校内交叉路口设立问询处，负责引导、解答。

5. 注意事项

- (1) 迎新期间，全体工作人员、志愿者必须佩戴工作证上岗。
- (2) 迎新志愿者无论何种原因，不得与新生及新生家长发生口角和冲突，切实做到文明服务、礼貌待人。
- (3) 活动期间，合理安排志愿者就餐，不可出现岗位无人情况。
- (4) 志愿者要主动服务需要帮助的同学。
- (5) 志愿者不能对新生进行推销、买卖等商业行为。一旦发现，严肃处理。
- (6) 活动结束后，借用的东西要归还原位。

6.1.17 助勤服务简介

1. 项目概况

坚持“立足校园、服务社会”的宗旨，按照学有余力、自愿申请、扶困优先、竞争上岗、遵纪守法的原则，由学校在不影响正常教学秩序和学生正常学习的前提下有组织地开展。

2. 目的和意义

学生通过助勤岗位的工作，每月获得不同数额的薪酬，既解决了困难学生生活上的后顾之忧，又让同学们在劳动中受到了锻炼、体现了自己的价值，还起到了服务育人的作用。

3. 服务内容

(1) 助勤岗位以教研助理、行政助理、后勤助理、实习生（人事部门、行政部门、营销部门）等为主。

(2) 学生在助勤岗位主要开展辅助性工作，包括卫生清扫、文字处理等。这些工作可以培养学生热爱劳动的习惯和艰苦奋斗的精神，提高学生的创新精神和实践能力，促进学生全面发展和健康成长。



4. 基本要求

(1) 明确时限。为了避免助勤活动影响学生学习,设置助勤岗位时,要严格按照国家要求控制工作时间,即“原则上每周不超过8小时,每月不超过40小时”。

(2) 优化考核。对助勤人员的日常考核主要按工作态度、工作能力、工作效果三个方面进行综合评定。

5. 注意事项

加强助勤人员管理,关键岗位、涉密岗位原则上不得使用助勤人员,结合实际,采取措施。

6.1.18 招生就业服务简介

1. 项目概况

以服务师生为本,积极探索招生、就业、创业及校友工作新思路,全面提升服务水平,全力打造招生就业服务的示范窗口,取得一定成绩。

2. 目的和意义

充分发挥学生在招生就业工作中的主体作用,培养学生的自我服务意识和提高学生的就业能力,让学生参与学校招生就业工作,全方位了解学校的招生就业政策、法规以及就业工作的规律,营造全校师生积极参与招生就业工作的良好局面。

3. 服务内容

(1) 完成招录期间考生及考生家长的电话、网络、现场咨询接待工作。

(2) 负责更新、维护、管理学校招生宣传志愿者协会微博、微信、QQ空间等宣传媒介。

(3) 负责学校招生网站及协会相关网站的日常维护及信息更新工作。

(4) 协助完成招生宣传咨询活动前期的宣传工作、活动的照片及DV拍摄,负责出版年度学院招生宣传形象广告。

(5) 负责校内文字材料、图片材料、视频材料的整合,为招生宣传画册提供设计方案。

(6) 对就业指导服务中心现有用人单位信息加以整理,通过网络、招聘网站、省人才网、省就业局网站等渠道继续搜集单位信息,在我校就业网发布就业信息并及时更新,对我就业指导服务中心QQ群、人人网、微博进行维护及更新,完成毕业生资格审查、毕业生就业数据录入等辅助性工作。

(7) 用人单位宣传品悬挂、分发,就业指导服务中心相关材料邮寄,招聘会宣传品制作、整理、发放,用人单位邮寄品领取及整理,就业指导服务中心相关宣传品设计定制,日常就业信息整理,就业指导服务中心新闻稿、就业简报、走访报告、广播电台校报宣传稿件编撰。

4. 基本要求

- (1) 明确责任, 注重落实。
- (2) 创新招生就业服务工作机制。
- (3) 增强学生就业、择业方面的知识。

5. 注意事项

志愿者利用招生就业协会名义组织活动, 必须报学校招生就业处批准。未经批准, 志愿者不得擅自组织活动或对外宣传及提供相关资料。



6.1.19 绿化服务简介

1. 项目概况

积极宣传环保知识及环保的重要性, 努力引导同学们树立生态环保意识, 普及并提高民众的环保意识。

2. 目的和意义

通过绿化服务加强校园环境建设, 保护和改善生态环境, 增进师生身心健康。

3. 服务内容

以植树造林、种花种草、改善生态、美化环境为主要内容, 为校园提供绿化服务。

4. 基本要求

(1) 绿化养护。重点修剪校园内主要景点的草坪、绿篱、树木等, 做好松土、捡拾垃圾、施肥、喷药、灌药、清理死树枯枝等其他绿地养护管理工作, 保证树木花草生长旺盛, 使各片绿地呈现出最佳观赏效果。

(2) 卫生清理。全天候进行保洁, 对生活垃圾进行日产日清, 特别是对学生宿舍区的垃圾, 安排人手进行清运, 对卫生死角进行重点清理, 对重点部位加大保洁力度, 学生宿舍楼道周边派志愿者进行保洁并随时进行清扫。

(3) 教学楼管理。对教学楼、实验楼利用人少时进行彻底清洁, 保持各楼馆的窗明几净, 卫生间墙面、地面见本色。

(4) 花卉摆放。保管并精心培育花卉, 保证校园内足额花卉摆放。



5. 注意事项

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神。
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配。
- (3) 服从工作岗位的安排。
- (4) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告。

6.1.20 社区服务简介

1. 项目概况

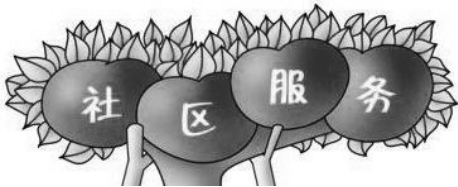
以社区居民为服务对象，组织开展以爱心服务、社区卫生，普及科技知识、法律维权知识、劳动技能知识等社区活动，提高居民科学文化素质和劳动者素质，建设文明和谐社区。

2. 目的和意义

通过社区服务活动培养青年学生的奉献精神和服务能力，全面提高青年学生的素质，促使青年学生更好地认识社会、了解国情，增强社会责任感和服务意识。

3. 服务内容

(1) “弘扬志愿精神，争做环境卫士”活动。以社区文明志愿劝导队为主要依托，主要进行白色垃圾清理、不文明行为的劝阻和对公共设施、绿化的维护等。引导社区居民讲文明、树新风，养成良好的行为习惯。



(2) “献爱心送温暖”活动。志愿者小组定期为家庭困难、行动不便的残疾人、孤寡老人送米送油、打扫卫生、料理家务，以体现社会的关怀和社区的温暖。

(3) “假期志愿者”活动。利用寒、暑假期间，组织志愿者学生参加附近社区的一些公益性活动，如发放建设文明和谐社区的宣传资料、参与爱绿护绿活动等。

(4) 围绕特殊日，集中开展大型志愿活动：

① 6月5日，世界环保日。开展环保宣传和创建绿色社区活动，倡导居民“节约一滴水，节约一度电”活动，并组织清扫卫生，清理白色垃圾，清理非法张贴物等。

② 7月1日，建党日。组织全体党员开展“党员奉献日”活动，全体党员搞一天义务劳动，号召党员“为党旗添光彩，为社区做贡献”。

③ 8月1日，建军节。组织开展拥军服务，慰问军烈属活动。

④ 九月初九，重阳节。组织慰问老干部、老军人、老前辈，开展“尊老敬老日”活动，如给老年人免费体检，组织老年人参加文体活动等。



- ⑤ 其他一些社区志愿者活动，如扶贫帮困、法律咨询、纠纷调解等。

4. 基本要求

- (1) 利用节假日全身心投入社会实践工作。
- (2) 乐于奉献，团结协作。
- (3) 吃苦耐劳，爱岗敬业。
- (4) 身体健康，心态阳光。
- (5) 服从意识强，积极主动。

5. 注意事项

- (1) 遵守各项政策和规章制度，传播志愿服务精神。
- (2) 保质保量完成志愿服务内容，服从指挥和调配。
- (3) 服从工作岗位的安排。
- (4) 团结合作、积极主动、互相帮助、统一行动、协调一致，发现问题及时报告。



志愿服务优秀事迹

海曙3万多名志愿者 热心网络微公益

杨叶萌为“流金岁月”城市社区空巢老人写真拍摄项目捐款 50 元，范俊杰为“成长陪伴”助残志愿项目捐款 10 元，于建才为“盆艺匠心”残疾人职业培育项目捐款 20 元……近日，在“甬·志愿”平台“公益众筹”栏目里，众筹金额成爆发式增长，让不少项目提前完成下线。

这是宁波市海曙区在全区党员和团员中开展“情系微公益·我捐一元钱”活动的一幕。

据了解，“甬·志愿”平台是一款由宁波市委组织部主办，海曙区委组织部、宣传部和 81890 求助服务中心承办，联通全市各县（市）区的志愿服务手机 APP，主要具备信息发布、供需对接、资源整合、力量调配等功能，着力打造“指尖上的公益”。为积极营造公益服务的良好氛围，引导全社会关心关爱公益事业，海曙区在全区党员和团员中率先开展此项活动，示范带动广大干部群众关注公益、奉献社会。

公益众筹项目包括为老服务、助残服务、青少年服务及救助帮困等类别。各项目由海曙区社会组织服务中心、海曙区残联征集、评估、审批后上传至“甬·志愿”平台。党员和团员只要登录平台中“公益众筹”版块，选择合适项目后，点击“我要捐款”，通过支付宝就可以完成捐款。接受众筹的公益项目与海曙区慈善总会账号关联，海曙区慈善总会根据“公益众筹”版块中各个项目的资金捐助情况，向实施项目的社会组织进行资金拨付，确保项目顺利实施。在项目实施后，海曙区社会组织服务中心根据项目开展情况，定期以图文形式将实施情况上传至“甬·志愿”平台，对公益项目的阶段性进展和资金使用情况作公示，接受广大党员和团员监督。各级党员和团员可登录“甬·志愿”平台，查看捐助项目运作情况，并有机会获邀参与项目评审验收。

“目前宁波市海曙区有党团员 3 万多名，捐款 1 元钱，只是一种号召，凝聚力量，希望更多的人关注到公益。我们号召通知一发出，党团员参与的积极性就很高。”海曙区委组织部相关负责人介绍。参与捐款的天一广场党群服务中心党务工作者宋浔燕也说：“这样的形式很新颖，数额不多，但也是一份心意，能为公益项目出一把力，通过众筹公益的力量帮助更多需要帮助的人。”



文章来源：《浙江日报》，2016 年 9 月 30 日 17 版。

6.2 大学生志愿服务得分统计表

姓名: _____ 院系名称: _____ 班级名称: _____ 学期: _____

| 序号 | 活动时间 | 活动地点 | 活动名称 | 服务 小时数 | 累计 时间 | 负责人 签名 |
|----|------|------|------|-----------|----------|-----------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |

院青年志愿者联合会审核意见: _____ 审核人: _____ 审核时间: _____年__月__日
 校青年志愿者联合会复核意见: _____ 复核人: _____ 复核时间: _____年__月__日

6.3 大学生志愿活动记录表（一次一表）

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位 确认签字(签章) | |



志愿服务优秀事迹

最佳志愿服务组织——株洲市儒学会

组织名称：株洲市儒学会

成立时间：2008年3月

注册志愿者人数：155人

累计开展志愿服务时数：139500小时

人均开展志愿服务时数：900小时

项目负责人：童心

经常开展的志愿服务项目：国学大讲坛；株洲读书月“七进”活动；少儿国学普及；家长课堂；稻花香读书会师资培训

主要事迹：株洲市儒学会是由热心儒学研究、弘扬和推广中华优秀传统文化的理论实践工作者自愿参与组成的志愿服务组织。学会秉承研究儒学思想，继承儒学精华，发扬儒学精神，以促进社会和谐为宗旨，坚持以公益免费讲座的方针和形式展开活动，以期达到唤醒民众对优秀传统文化的自觉与自信、提升市民的人文素养的效果。

2008年9月3日起，株洲市儒学会创办了神农书院·国学大讲坛，坚持每周四晚上8点在鼎诚大厦19楼免费开课，迄今为止已举办公益系列讲座700场次，授课内容由国学经典阐述逐渐拓展到各类知识型讲座、漫谈、医学、时尚、旅游、网络、茶艺等，9万余名市民受益，所有参与授课的主讲人均是儒学会的志愿者，他们来自各行各业，都在此义务授课、免费“献声”，如市委党校副教授谢立民，已坚持义务讲课4年之久。



以国学大讲坛为基础，株洲市儒学会每年还组织国学“七进”（进社区、村镇、军营、机关、企业、校园、家庭）公益活动，如每年在天元区各社区开展“市民文明素质教育”巡讲30余场次；走进各类学校宣讲国学50余场次，受益师生逾万人；2012年4月，在湖南工业大学策划开办国学大讲坛·湖南工业大学分论坛，每年定期举办系列公益讲座，师生参与度较高。

同时，株洲市儒学会于2008年12月起，策划再造书香门第公益活动，每周三下午定期举办家庭读书沙龙，共举办了逾700期，超千余家庭受益。今年，他们还与市妇联合作，开展“稻花香”读书会师资培训班，参加完培训的教师则将承担起返乡“领读”、传播经

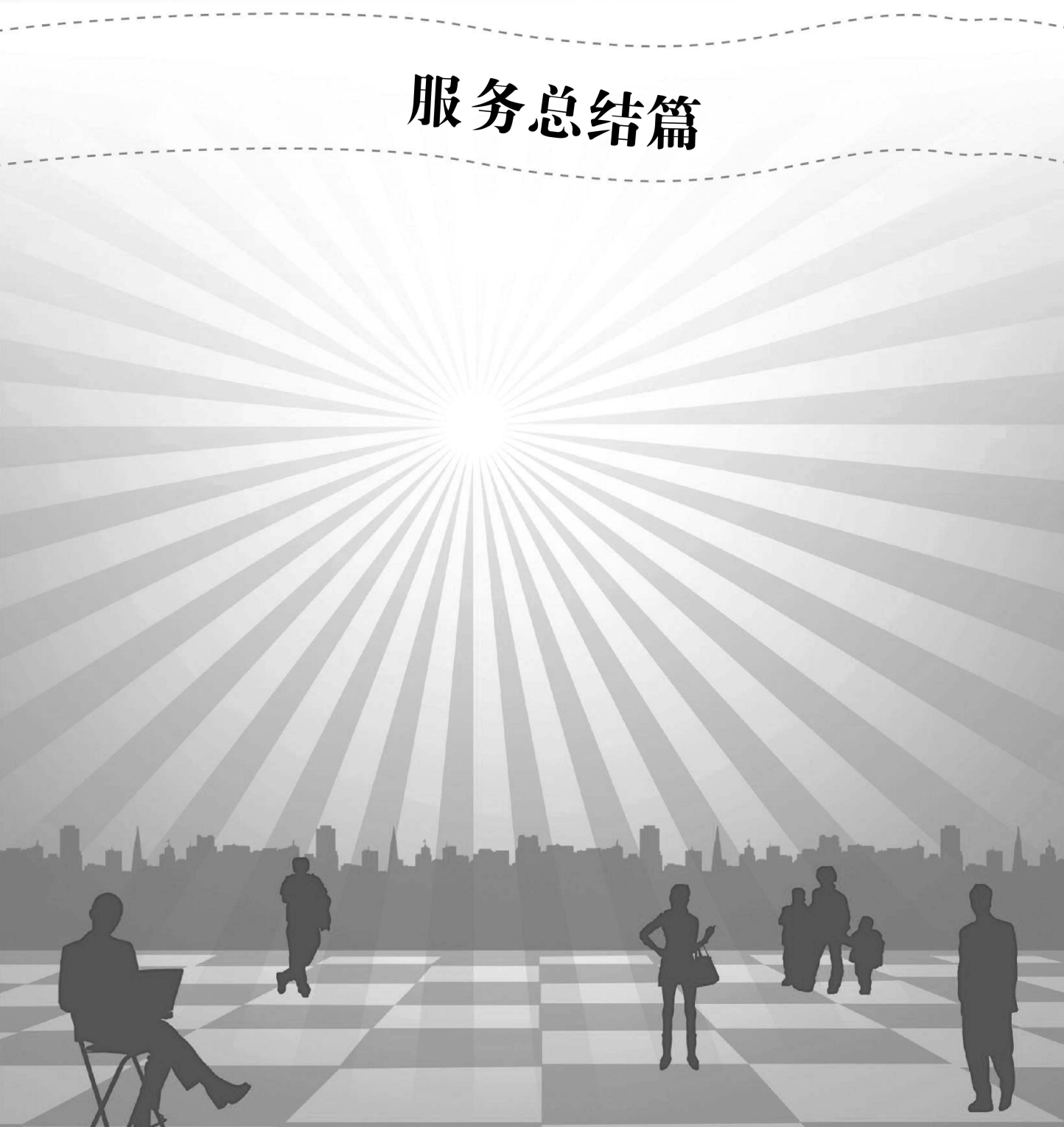
典诵读的责任，将关爱投向留守儿童。

株洲市儒学会发展至今，155名志愿者加入其中，50余位各方专家、教授成为儒学会顾问，免费在国学大讲坛为市民举办讲座。省人大常委会副主任、时任市委书记陈君文亲临国学大讲坛；市委书记毛腾飞、市长阳卫国高度肯定儒学会工作。2014年荣获株洲市优秀志愿服务组织，2015年荣获湖南省最佳志愿服务组织。光明日报、中国新闻出版报、中国文化报、湖南日报、湖南卫视等媒体都做了相应报道。

文章来源：中国文明网，2016年11月2日。

第七篇

服务总结篇



7.1 大学生志愿服务学期总结

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|--------------------------------|--|---------------|--|
| 本学期负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期已完成的志愿服务小时 | | 本学期已完成的志愿服务得分 | |
| <p>本学期志愿服务 最难忘或最感动的几件事</p> | | | |
| <p>本学期志愿服务能力提升方面</p> | | | |
| <p>本学期志愿服务的收获与感想</p> | | | |

7.2 大学生志愿服务总结

| | | | |
|------------|------------|------------|--|
| 姓 名 | | 性 别 | |
| 政治面貌 | | 班级名称 | |
| 外语水平 | | | |
| 个人特长及水平 | | | |
| 负责或参与的服务项目 | | | |
| 学 期 | 已完成的志愿服务小时 | 已完成的志愿服务得分 | |
| 3 年小计 | | | |
| 1 年 1 期 | | | |
| 1 年 2 期 | | | |
| 2 年 1 期 | | | |
| 2 年 2 期 | | | |
| 3 年 1 期 | | | |
| 3 年 2 期 | | | |

| | |
|-------------------------------|--|
| <p>三年志愿服务 最难忘或最感动的几件事</p> | |
| <p>志愿服务能力提升方面</p> | |
| <p>收获与感想</p> | |



志愿服务优秀事迹

最美志愿者——山西医科大学麻醉学系分团委书记杨洁

姓名：杨洁

性别：女

出生年月：1981年10月

政治面貌：中共党员

所在志愿服务组织：山西医科大学麻醉学系志愿者服务队

主要服务项目：老军营二社区服务项目、暑期“三下乡”服务项目、学雷锋志愿者服务、麻醉学医师分会服务项目

何时起参加志愿服务活动：1999年

累计参加志愿服务时数：1800小时

主要事迹：

杨洁，山西医科大学麻醉学系分团委书记。多年来，一直秉承并发扬志愿服务的“奉献、友爱、互助、进步”精神，积极组织带领广大志愿者参加服务活动。她自大学起就积极参与志愿者服务工作，累计志愿服务达1800余小时。2009年担任山西医科大学麻醉学系分团委书记以后，不仅自己积极参与志愿者服务，还积极发动组织带领所在院系的青年团员参与到活动中去。在过程中，发挥专业所长，送医送药送温暖到基层，深受基层百姓欢迎。



推进志愿者服务常态化。开展“学雷锋”“导诊”“艾滋病”“急救知识”宣讲等形式多样的活动。2010年与太原市老军营二社区结为精神文明共建单位，2014年正式挂牌麻醉学系“志愿者社会实践基地”，与服务地达成长期社会实践校地合作协议，为社会实践活动的日常化、深入化、实效化，搭建了共赢的平台。7年多的时间里，组织和带领系学生每周坚持到社区开展服务活动，从“慰问空巢老人”到“辅导双职工子女”，从“开展义诊”到“清洁社区”，从“文艺汇演”到“宣传政策”，处处都活跃着志愿者的身影，连续被省内多家媒体报道，收到了良好的社会效益。同时，还积极组织志愿者参加暑期三下乡活动，服务农村，还荣获省委宣传部、省文明办、省教育厅等12个部门联合表彰的大学生暑期志愿者社会实践活动优秀指导教师。

促进志愿者服务专业化。积极搭建培训平台，通过定期组织志愿者培训会，邀请省内本专业的知名专家定期进行专业知识和技能的培训。举办志愿者交流会、建立志愿者QQ群等方式为志愿服务专家与志愿者搭建沟通平台，加强志愿服务基本技能培训。

选拔培养输送优秀志愿者。此外为国家、省、市大型活动，培养选拔输送优秀志愿者。

在“大运会”“中博会”“春运”中，所指导的志愿者都有不俗表现，多次受到省、校各级表彰。

拓展志愿者服务新载体。积极从地方建设发展的实际需要和学生锻炼成长的个性化需要出发，主动在内容设计、组织方式、运作机制等方面进行探索创新。2012年，与山西省麻醉学医师分会共同搭建志愿者服务平台，多次在国际疼痛日组织举办疼痛知识讲座和义务疼痛诊疗活动。2015年起，积极与晋中市人民医院团委合作，共同服务晋中周边农村。

培养志愿者成长成才。通过多年来的志愿者活动，帮助志愿者增进与人民群众的感情，增强社会责任感，坚定理想信念；引导广大志愿者理论联系实际，增长实干本领；发挥志愿者人才智能优势，对服务地的社会经济发展做出贡献，展现人生价值。

文章来源：中国文明网，2016年11月3日。

附录A

制度标准



A.1 上级制度标准

A.1.1 中央精神文明建设指导委员会印发《关于推进志愿服务制度化的意见》

各省、自治区、直辖市精神文明建设委员会，中央精神文明建设指导委员会各成员单位：

为深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，建立健全志愿服务制度，进一步壮大志愿者队伍，完善社会志愿服务体系，推动志愿服务活动经常化制度化，促进社会文明进步，现提出如下意见。

一、推进志愿服务制度化的重要意义和指导思想

1. 充分认识推进志愿服务制度化的重要意义。开展志愿服务，是创新社会治理的有效途径，是加强新形势下精神文明建设的有力抓手。近年来，广大志愿者围绕扶危济困、应急救援、大型活动，广泛开展形式多样的志愿服务活动，志愿精神日益深入人心，志愿者队伍不断发展壮大，志愿服务的热潮在城乡基层蓬勃兴起。但总体而言，我国的志愿服务还处在初始阶段，活动开展不够经常、体制机制不够完善、服务水平不够高等问题，在一些地方不同程度地存在。解决这些问题，关键在于健全志愿服务制度。推进志愿服务制度化，对于推动志愿服务持续健康发展、促进学雷锋活动常态化，对于培育和践行社会主义核心价值观、在全社会形成向上向善的力量，具有十分重要的意义。

2. 推进志愿服务制度化的指导思想。高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，贯彻落实习近平总书记系列讲话精神，坚持把开展志愿服务与创新社会治理结合起来，与学雷锋活动结合起来，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，建立完善长效工作机制和活动运行机制，积极构建中国特色志愿服务制度，推动志愿服务活动广泛深入开展，营造我为人人、人人为我的良好社会风尚。

二、建立健全志愿服务制度

3. 规范志愿者招募注册。志愿者的招募和注册，是组织引导人们参加志愿服务的重要环节。要坚持以需求为导向，根据群众的实际需要，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，及时发布志愿者招募信息，根据标准和条件吸纳社区居民参加志愿服务活动。依托全国志愿者队伍建设信息系统志愿服务信息平台，为有意愿、能胜任的社区居民进行登记注册。

4. 加强志愿者培训管理。做好志愿者的教育培训和日常管理，是提高志愿者素质和志愿服务水平的前提和基础。要坚持培训与服务并重的原则，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，根据志愿服务项目的要求，通过集中辅导、座谈交流、案例分析等方式，对志愿者进行相关知识和技能培训，提高服务意识、服务能力和服务水平。要加强志愿者骨干的培养，使他们成为志愿服务的中坚力量。

5. 建立志愿服务记录制度。志愿服务活动结束后，由城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，根据统一的内容、格式和记录方式，对志愿者的服务进

行及时、完整、准确记录，为表彰激励提供依据。要实行服务记录的异地转移和接续，使志愿者的服务记录不因工作岗位和居住地的变动而失效，把志愿者的积极性保护好、发挥好。

6. 健全志愿服务激励机制。城乡社区、志愿服务组织、公益慈善类组织、社会服务机构等，要按照有关规定建立志愿者星级认定制度，根据志愿者的服务时间和服务质量，对志愿者给予相应的星级认定。建立志愿者嘉许制度，褒扬和嘉奖优秀志愿者，授予荣誉称号。建立志愿服务回馈制度，志愿者利用参加志愿服务的工时，换取一定的社区服务，同时在学习、就业、就医等方面享受优惠或优待。回馈要适度，充分体现志愿服务自愿、无偿、利他的特点，不能搞成等价交换。

7. 完善政策和法律保障。把志愿服务的要求融入各项经济、社会政策之中，体现到市民公约、村规民约、学生守则、行业规范之中，提倡和鼓励志愿服务的行为，维护志愿者的正当权益，形成崇尚志愿服务的社会氛围。把志愿服务纳入学校教育，研究制定学生志愿服务管理办法，鼓励在校学生人人参加志愿服务，可将大学生志愿服务活动折算成社会实践学分。根据志愿服务活动的需要，为志愿者购买必要保险、提供基本保障。认真总结推广志愿服务地方性立法的经验，加快全国志愿服务立法进程。

三、加强对志愿服务制度化的组织推动

8. 切实加强志愿服务领导。各级党委和政府要把志愿服务融入城乡社区治理，作为加强精神文明建设的重要任务，摆上重要议事日程，切实抓紧抓好。各级文明委要加强总体规划、协调指导、督促检查，文明办要发挥好牵头作用，推动志愿服务制度化发展。各有关部门要发挥自身优势，制定相关政策措施，各负其责、密切配合，形成共同推进志愿服务制度化的良好局面。要支持和发展各类志愿服务组织，推动企业、机关、学校、医院等成立志愿服务队进社区服务，引导公益慈善类、城乡社区服务类社会组织到社区开展志愿服务。

9. 大力弘扬志愿服务文化。志愿服务是美好的道德行为和重要的道德实践。要大力弘扬中华传统美德，结合时代条件深入挖掘和阐发，进行创造性转化、创新性发展，赋予志愿服务深厚的传统文化内涵。大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，广泛普及服务他人、奉献社会的志愿服务理念，培育全社会志愿服务文化自觉，使讲道德、尊道德、守道德成为人们基本生活方式。要发挥新闻媒体报道社会主流价值的主渠道作用，发挥精神文化产品育人化人的重要功能，积极营造有利于志愿服务的舆论文化环境。

10. 搭建拓宽志愿服务平台。要充分发挥社区在志愿服务中的主导作用，依托社区综合服务设施，建立志愿服务站点，搭建志愿者、服务对象和服务项目对接平台。把空巢老人、留守儿童、残疾人作为服务重点，围绕家政服务、文体活动、心理疏导、医疗保健、法律服务等内容，设计接地气的项目，有针对性地开展顺民意的活动，力争覆盖群众所需的各种服务。充分发挥社区居民的主体作用，精心培育植根群众的活动载体，把志愿服务活动做进城乡基层、做进社区、做进家庭。大力推广社会工作者带志愿者的活动方式，组织志愿者在社会工作者的带领和安排下，有针对性地开展服务。要立足经济社会发展和人民群众愿望，积极搭建志愿服务活动平台，不断拓展志愿服务领域，扩大志愿服务覆盖面，为百姓分忧，为政府助力。

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团文明委，中央文明委各成员单位，要按照本意见的精神，结合实际，制定贯彻落实的具体措施。

A.1.2 中共中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、共青团中央、全国妇联印发《关于支持和发展志愿服务组织的意见》

志愿服务是现代社会文明进步的重要标志，是加强精神文明建设、培育和践行社会主义核心价值观的重要内容。志愿服务组织是以开展志愿服务为宗旨的非营利性社会组织，是汇聚社会资源、传递社会关爱、弘扬社会正气的重要载体，是形成向上向善、诚信互助社会风尚的重要力量。伴随着中国特色社会主义历史进程，我国志愿服务事业快速发展，志愿服务组织不断涌现，对促进志愿服务活动广泛开展，推进精神文明建设、推动社会治理创新、维护社会和谐稳定发挥了重要作用。同时，我国志愿服务组织在总体上还存在着数量不足、能力不强、发展环境有待优化等问题。现就支持和发展志愿服务组织，提出以下意见：

一、总体要求

（一）指导思想。全面贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，紧紧围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，围绕树立和落实创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，坚持以党的建设为正确引领，坚持以培育和践行社会主义核心价值观、满足人民群众日益增长的社会服务需求为出发点，以能力建设为基础，以建立健全政策制度、完善体制机制、增强法律保障为重点，积极扶持发展志愿服务组织，为加强和创新社会治理，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦凝聚力量。

（二）基本原则。

坚持服务大局、统筹发展。把支持和发展志愿服务组织纳入全面建成小康社会、全面深化改革、全面推进依法治国、全面从严治党大局，正确处理志愿服务组织与其他社会服务提供主体之间的关系，统筹不同区域、不同领域、不同类型的志愿服务组织发展。

坚持分类指导、突出特色。注重服务与管理并举，畅通联系渠道，有效发挥志愿服务组织作用。遵循志愿服务组织发展规律，根据志愿服务组织类别和规模，指导各类志愿服务组织明确定位、强化管理，提升能力、突出特色，创新方式、拓展领域，有效释放创造力和生产力，不断提高志愿服务专业化科学化水平。

坚持正确引导、依法自治。坚持党委领导、政府监管，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，发挥共产党员先锋模范作用和骨干作用，确保志愿服务组织发展的正确方向。充分尊重志愿服务组织的社会性、志愿性、公益性、非营利性特点，引导志愿服务组织按照法律法规和章程开展活动，依法自治。

坚持创新发展、多方参与。着力推进志愿服务组织、志愿者与志愿服务活动共同发展，筑牢志愿服务组织基础。鼓励国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和基层群众性自治组织建立志愿服务队伍，引导民生和公共服务机构开门接纳志愿者，形成志愿服务工作合力，扩大志愿服务社会覆盖。

（三）主要目标。到2020年，基本建成与经济社会发展相适应，布局合理、管理规范、服务完善、充满活力的志愿服务组织体系。志愿服务组织发展环境得到优化，初步形成登

记管理、资金支持、人才培养等配套政策。志愿服务组织服务范围不断扩大，基本覆盖社会治理各领域、群众生活各方面，涌现一批公信度高、带动力强的志愿服务组织。志愿服务组织功能有效发挥，成为推进人们相互关爱、传递文明的重要渠道，成为提升社会服务水平、改善民生福祉的有力助手，成为增进社会信任、维护社会稳定、促进社会和谐的有效力量。

二、加强志愿服务组织培育

（四）推进志愿服务组织依法登记。坚持积极引导发展、严格依法管理的原则，提供便捷高效的服务，引导符合登记条件的志愿服务组织依法登记。针对目前大部分志愿服务组织规模小、注册资金不足、缺乏相应专职人员和固定场所的实际，在不违背社会组织管理法律法规基本精神基础上，可以按照活动地域适当放宽成立志愿服务组织所需条件。各有关部门要在活动场地、活动资金、人才培养等方面提供优先支持，激发志愿服务组织依法登记的积极性与主动性。经单位领导机构或基层群众性自治组织同意成立的志愿服务组织，可以在本单位、本社区内部开展志愿服务活动。鼓励已经登记的志愿服务组织为其提供规范指导和工作支持。

（五）健全志愿服务组织孵化机制。社会组织孵化基地要吸纳志愿服务组织进驻，在项目开发、能力培养、合作交流、业务支持等方面提供有针对性的扶持。鼓励有条件的地区建立专门的志愿服务组织孵化基地，支持志愿服务组织的启动成立和初期运作，帮助提升服务能力。积极建立志愿服务组织与国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和基层群众性自治组织的沟通交流平台，鼓励银行、会计师事务所、律师事务所等专业机构为志愿服务组织提供免费的资金证明、审计、法律咨询等服务。

（六）积极推进志愿服务组织承接公共服务项目。各地各有关部门和符合条件的事业单位、群团组织要贯彻落实《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）和《政府购买服务管理办法（暂行）》（财综〔2014〕96号）有关要求，充分发挥志愿服务成本低、效率高，志愿服务组织灵活度高、创新性强的特点，积极支持志愿服务组织承接扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学等领域的志愿服务，加大财政资金对志愿服务运营管理的支持力度。充分利用志愿服务信息平台等载体，及时发布政府安排由社会力量承担的服务项目，为志愿服务组织获取相关信息提供便利。

（七）完善志愿服务组织监督管理。加强志愿服务组织日常监管，建立登记管理机关、业务主管单位、行业管理部门、行业组织和社会公众等多元主体参与，行政监管、行业自律和社会监督有机结合的监督管理机制。探索建立登记管理机关评估、资助方评估、服务对象评估和自评有机结合的志愿服务组织综合评价体系，逐步引入第三方评估机制，定期对志愿服务组织的基础条件、内部治理、工作绩效和社会评价等进行跟踪评估，将评估情况作为政府购买社会服务、社会各界资助以及落实相关优惠政策的重要依据。推进志愿服务组织诚信建设，将志愿服务组织守信情况纳入社会组织诚信指标体系。对业务活动与志愿服务宗旨、性质严重不符的志愿服务组织建立退出机制；志愿服务组织行为违反法律法规规定的，依法追究相关法律责任。

（八）强化志愿服务组织示范引领。通过政策引导、重点培育、项目资助等方式，建

设一批活动规范有序、作用发挥明显、社会影响力强的示范性志愿服务组织。按照有关规定对作出突出贡献的志愿服务组织进行表彰奖励。通过推广志愿服务组织培育和管理经验、建设优秀志愿服务组织库和优秀志愿服务项目库等方式，引领带动其他志愿服务组织科学化规范化发展。

三、提升志愿服务组织能力

（九）完善组织内部治理。登记管理机关、业务主管单位和行业管理部门要指导已登记的志愿服务组织依据章程建立健全独立自主、权责明确、运转协调、制衡有效的内部治理结构。具备条件的志愿服务组织应设立党的组织，充分发挥党组织的政治核心作用，围绕党章赋予基层党组织的基本任务开展工作，团结凝聚志愿者，保证志愿服务组织的政治方向；暂不具备条件的，要明确责任单位指导志愿服务组织开展党建工作，条件成熟时及时建立党的组织。坚持党建带群建，充分发挥群团组织的积极作用。志愿服务组织应当为自身党群组织开展活动、发挥作用提供必要支持。重点完善组织决策、执行、监督制度和内部议事规则，建立健全人、财、物管理制度和内部信息披露制度，准确、完整、及时地向社会公开组织的名称、住所、负责人、机构设置等基本情况，公开年报公告、财务收支、捐资使用、服务内容、奖惩情况等重要信息，主动接受登记管理机关的监督管理和社会监督，努力提升志愿服务组织的社会公信力。有会员单位或分支机构的，应指导其加强内部管理。

（十）创新人才培养机制。国家层面建立志愿服务组织人才示范培训机制，有条件的地区可依托高等院校、党校、团校等教育培训机构建立志愿者培训基地，加快培养一批长期参与志愿服务、熟练掌握服务知识和岗位技能的志愿者骨干，着力培养一批富于社会责任感、熟悉现代管理知识、拥有丰富管理经验的志愿服务组织管理人才。国家机关、群团组织、企事业单位、其他社会组织和基层群众性自治组织要积极支持本单位、本社区的专业人才加入志愿服务组织，开展志愿服务活动，不断优化志愿者队伍结构。志愿服务组织要注重招募、使用专业志愿者，建立健全志愿者日常管理培训制度，对于专业性要求高的志愿服务项目，要强化专业知识和技能培训，不断提高志愿者能力素质。引导志愿服务组织通过规范招募、科学管理、创新服务，培养、吸引和留住优秀志愿者。

（十一）增强组织造血功能。积极探索通过志愿服务交流会、志愿服务项目大赛等有效举措，指导志愿服务组织牢固树立项目意识、品牌意识，不断提升战略谋划、项目运作和宣传推广能力，通过优秀的服务项目和服务品牌争取各方资源，吸引资助者。支持志愿服务组织通过承接公共服务项目、积极参加公益创业和公益创投、争取政府补贴与社会捐赠等多种途径，妥善解决志愿服务运营成本问题，为组织持续发展提供动力。

（十二）加强志愿服务行业自律。加大对志愿服务领域行业组织的扶持发展力度，充分发挥其在志愿服务组织管理中的先行规范和自我约束作用，引导行风建设，加强行业监督，为志愿服务组织监管提供有力辅助；充分发挥行业组织在志愿服务组织服务中的牵头和协调作用，促进行业沟通，反映行业诉求，推动行业创新，为志愿服务组织发展争取有力支持。各地要为志愿服务行业组织发挥行业监督约束作用、加强道德建设创造良好环境，逐步建立健全与行业发展相适应、覆盖全面、运行有效、作用明显的行业自律体系。

四、深化志愿服务组织服务

(十三) 强化志愿服务供需对接。立足需求,着眼民生,有关单位和社区要积极向志愿服务组织开放更多公共资源,鼓励街道(乡镇)、城乡社区为志愿服务组织提供服务场所。充分运用社区综合服务设施,搭建社区志愿服务平台。支持和鼓励社会志愿服务组织走进社区,了解和征集群众需求,结合自身能力特点,有针对性地做好志愿服务规划,设计服务项目,开展服务活动,切实使服务对象受益。充分利用信息技术手段,及时有效匹配志愿服务供给与需求。推广“菜单式”志愿服务经验,鼓励引导志愿服务组织公开本组织志愿者技能、特长和提供服务时间等信息,与群众需求有机结合,逐步建立志愿服务供需有效对接机制和服务长效机制,全面提高志愿服务水平。

(十四) 推广“社会工作者+志愿者”协作机制。鼓励志愿服务组织招募使用社会工作者,鼓励社会工作服务机构等社会组织在开展公益活动时招募志愿者。建立志愿服务组织与社会工作服务机构等社会组织常态化合作机制,充分发挥社会工作者在组织策划、项目运作、资源链接等方面的专业优势,发挥志愿者热情高、来源广、肯奉献的人力资源优势,形成社会工作者和志愿者协调配合、共同开展服务的格局,促进志愿服务专业化规范化。

(十五) 全面推行志愿服务记录制度。依托和完善全国志愿服务信息系统,实施应用《志愿服务信息系统基本规范》(MZ/T061—2015),实现志愿服务信息的互联互通和数据的有效汇集,为志愿服务组织管理志愿者、开展志愿服务记录工作提供技术支撑。各地各有关部门要根据《志愿服务记录办法》(民函〔2012〕340号)和《关于规范志愿服务记录证明工作的指导意见》(民发〔2015〕149号)要求,指导志愿服务组织及时、完整、准确记录志愿者参加志愿服务的信息,保护志愿者个人隐私,规范开具志愿服务记录证明,科学开展志愿者星级认定,建立健全志愿服务时间储蓄制度,不断提高志愿服务组织的服务效能和管理水平。

(十六) 创新志愿服务方式方法。指导志愿服务组织明确服务方向,紧紧围绕党和政府中心工作和群众所需所盼,持续推进扶贫、济困、扶老、救孤、恤病、助残、救灾、助医、助学和大型社会活动等重点领域的志愿服务。支持志愿服务组织发挥优势、各展所长,积极推进党员志愿服务、青年志愿服务、老年志愿服务、学生志愿服务、巾帼志愿服务等有序开展,打造项目精品,形成品牌效应。鼓励博物馆、图书馆、纪念馆、文化馆、文物保护单位等设立志愿服务站点,招募使用志愿者。积极探索“互联网+志愿服务”,支持志愿服务组织安全合规利用互联网优化服务,创新服务方式,提高服务效能,加强对网络社团等新型组织的志愿服务规范管理。严格规范志愿服务组织涉外合作,确保遵守国家有关法律法规和政策。

五、加强对志愿服务组织发展的组织领导

(十七) 健全工作机制。坚持党委政府领导,落实中央文明委工作部署,文明办要发挥好牵头作用,民政部门要切实履行行政管理工作职责,与相关部门、人民团体和群众团体共同推进志愿服务组织发展。各地各有关部门要注重研究、规划和推动志愿服务事业,细化政策措施,加大激励保障力度,建立健全支持和发展志愿服务组织的长效机制,推动形成志愿服务工作经常化制度化。各级党政领导干部要充分发挥示范带头作用,利用工作

之余参与志愿服务活动。倡导鼓励广大公务员、专业技术人员、企事业单位干部职工、公众人物等积极加入志愿服务组织，参加志愿服务活动，共产党员、共青团员要作出表率。

（十八）加大经费支持和保险保障。各地要逐步扩大财政资金对志愿服务组织发展的支持规模和范围，加强对志愿服务组织的财税政策支持，落实各项财税优惠政策。积极推进政府购买服务，支持志愿服务组织立足自身优势，承接相关服务项目。单位领导机构和基层群众性自治组织对单位、社区内部志愿服务组织开展志愿服务活动，要给予经费支持。依法大力发展志愿服务基金，切实加强管理，积极搭建爱心企业、爱心人士与志愿服务组织之间的桥梁，引导社会资金参与支持志愿服务组织发展。鼓励多渠道筹资为志愿者购买保险，鼓励保险公司与志愿服务组织合作，设计开发符合志愿服务特点、适应志愿服务发展需要的险种，为志愿服务活动承保，为志愿服务组织健康持续发展提供有力保障。

（十九）营造良好环境。要在全社会大力弘扬雷锋精神，弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，培育学雷锋志愿服务文化。坚持立足中国国情，体现中国特色，讲好中国故事，积极支持有利于志愿服务发展的研究、交流与合作。加强志愿服务经验总结和推广交流，广泛宣传志愿服务组织在提高国民素质和社会文明程度、加强社会治理创新、保障改善民生中的重要作用，为志愿服务组织发展营造良好氛围。

A.2 校级制度标准

A.2.1 学校志愿者管理办法

第一章 总则

第一条 为加强全校青年志愿者管理，完善青年志愿者协会组织建设，打造一支专业化志愿者队伍，规范青年志愿者服务队管理，特制定本办法。

第二条 学校青年志愿者奉行自主、自愿、奉献、友爱、团结、互助、进步的准则，立足校园，向校外辐射，开展各项志愿服务活动。

第三条 本规定所称的志愿者，指的是响应共青团组织或志愿者组织的招募，自愿报名，愿意接受共青团组织或志愿服务组织安排，为需要服务的人或事提供服务，愿意在一段时间内完成一定时间量的志愿服务任务，并在共青团组织或志愿服务组织正式登记注册的志愿者。

第二章 青年志愿者注册

第四条 基本条件

- (一) 学校在册年满 16 周岁学生。
- (二) 具有奉献精神，热心参与志愿服务活动。
- (三) 具备与所参加的志愿服务项目及活动相适应的基本素质和技能。
- (四) 根据自身愿望和条件至少选择一个志愿服务项目，从事一定时间的志愿服务工作。

- (五) 遵纪守法，愿意接受和服从志愿者管理相关规定要求。

第五条 注册流程

- (一) 申请人提出注册申请，填写注册登记表。
- (二) 各分团委、青年志愿者协会对申请人情况进行审核。
- (三) 审核合格，申请人参加群众团体或志愿者组织开展的志愿服务活动项目。

第三章 青年志愿者的权力及义务

第六条 权力

- (一) 参加党团组织、志愿者组织提供的培训。
- (二) 要求获得从事志愿服务的必需条件和必要保障。
- (三) 申请成为所属的基层志愿者协会的个人会员。
- (四) 优先获得志愿者组织和其他志愿者提供的服务。
- (五) 对党团组织、志愿者组织提出建议和意见。
- (六) 相关法律、法规及党团组织、志愿者组织赋予的其他权力。

第七条 义务

- (一) 履行志愿服务承诺。
- (二) 不得以志愿者身份从事任何以营利为目的或违背社会公德的活动。
- (三) 自觉维护志愿者组织和志愿者的形象。
- (四) 相关法律、法规及志愿者组织规定的其他义务。

第四章 青年志愿者管理

第八条 各分团委负责注册志愿者的管理和培训工作，并将注册人员纳入学校青年志愿者服务队进行统一管理。注册工作可结合实际情况采用项目注册、阵地注册、小队注册、通信注册等方式进行。

第九条 青年志愿者队伍管理需建立注册志愿者档案和服务需求档案，实现管理工作科学化、制度化、规范化。要注重志愿服务理念、知识和有关技能等方面的培训，不断提高志愿者的个人综合素质。

第十条 志愿者经培训后，由招募组织对其进行考核，合格后安排相应服务任务，并对服务情况进行记录（特殊情况下，也可先行安排任务，待服务结束后，再补记服务内容及服务小时数）。

第十一条 志愿者参与活动情况、服务效果反馈、业绩证明等事项由志愿者所属的团组织、志愿者组织进行记载和核实，并根据实际情况填写《青年志愿者服务登记册》。

第五章 青年志愿者培训

第十二条 志愿者原则上需经培训后方可参加志愿活动，培训内容包括志愿者行动的发展情况，志愿服务的宗旨、信念，志愿服务的有关规定等；对一些专业技术的志愿服务还需要对志愿者进行专门训练。

第十三条 对长期的、明确的服务任务或大型活动等应在安排服务任务之前进行集中的、统一的培训。

第十四条 对突击性的、紧张的服务任务如抢险救灾等，可由志愿服务组织视需要决定培训的内容、时间和方式。

第六章 青年志愿者考核与表彰

第十五条 对按时完成服务的青年志愿者，院团委给予表扬并推荐其参加志愿者评优。无故不完成的，应给予批评，两次批评而不改正者，取消其志愿者资格。

第十六条 本条对提供其他服务的志愿者，由共青团组织或志愿服务组织进行核实与考核，其结果记入《志愿者登记表》。

第十七条 院团委依据已认定的志愿服务时间、服务效果，于每年五四期间进行优秀志愿者表彰。

第十八条 本办法自发布之日起生效，其修改、变更、解释权归共青团湖南铁道职业技术学院委员会。

A.2.2 志愿服务管理暂行办法

第一章 总则

第一条 为规范学生志愿服务工作，加强学生志愿服务管理，进一步推进立德树人，提高学生社会实践能力，增强学生社会责任感，特制定本办法。

第二条 本办法适用于湖南铁道职业技术学院大学生志愿服务工作。

第三条 学生志愿服务，是指学生不以获得报酬为目的，自愿奉献时间和精力、体力、技能等，帮助他人、服务社会的公益行为。

第四条 大学生志愿服务要遵循自愿、公益原则。志愿服务内容主要包括：普及文明风尚志愿服务、送温暖献爱心志愿服务、公共秩序和赛会保障志愿服务、应急救援志愿服

务以及面向特殊群体的志愿服务等。学生志愿者在志愿服务过程中要弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。

第二章 工作机构

第五条 湖南铁道职业技术学院团委负责全校大学生志愿服务的领导、统筹、协调、考核工作，各分团委负责本单位志愿服务组织工作。

第三章 组织实施

第六条 学生志愿服务组织方式包括学校组织开展、学生自行开展两类。

第七条 各分团委组织学生参加志愿服务，应充分尊重学生的自主意愿，按照公开招募、自愿报名、择优录取、定岗服务的方式展开，切实做好相关指导、培训和风险防控工作。各分团委应结合实际，制订学生志愿服务计划，有计划、有步骤地组织学生参加志愿服务。

第八条 学生志愿服务程序

- (一) 学生志愿服务负责人向所在分团委提交志愿服务计划等材料；
- (二) 各分团委进行登记备案，包括进行风险评估、提供物质保障、技能培训等；
- (三) 学生开展志愿服务活动；
- (四) 各分团委按照规定程序对学生志愿服务进行认定记录，并实行志愿服务网上登记备案、认定记录。

第九条 各分团委应安排指导教师担任志愿服务负责人，具体负责学生志愿服务的组织、记录、保障工作。

第十条 学生参加志愿服务，学校、学生志愿者、服务对象应签订服务协议书，明确服务内容、时间和有关权利、义务。

第十一条 各分团委组织开展志愿服务，应切实做好风险防控，加强学生安全教育、管理和保护，必要时要为学生购买或者要求服务对象购买相关保险。学生自行开展志愿服务，学校应要求学生做好风险防控，必要时购买保险。

第四章 认定记录

第十二条 组织单位所在分团委负责做好学生志愿服务认定记录，建立学生志愿服务记录档案。

(一) 各分团委组织开展的志愿服务，由负责人、服务对象提供服务时间、服务内容等证明，校团委予以认定记录。

(二) 学生自行开展的志愿服务，由学生本人、服务对象提供服务时间、服务内容等证明，所属分团委经过审核予以认定记录。

(三) 各分团委应结合本校实际，制定志愿服务档案记录办法，完善记录程序，严格过程监督，确保学生志愿服务档案记录清晰、准确无误。

第十三条 学生志愿服务记录档案，应记载学生志愿者的个人基本信息、志愿服务信息、培训信息、表彰奖励信息等内容。

(一) 个人基本信息应包括姓名、性别、出生年月、身份证号、服务技能、联系方式等。

(二) 志愿服务信息应包括学生志愿者参加志愿服务活动的日期、地点、服务对象、服务内容、服务时间与次数、活动负责人等。

(三) 培训信息应包括学生志愿者参加志愿服务有关知识和技能培训的内容、组织者、日期、地点、学时等。

(四) 学生志愿者因志愿服务表现突出、获得表彰奖励的,应及时予以记录。

第十四条 学生在本学段的志愿服务记录应如实完整归入学生综合素质档案。

第五章 教育培训

第十五条 完善各学段志愿服务教育体系,系统开展志愿理念、志愿精神、志愿服务基本要求和知识技能、志愿者权利和义务、志愿服务安全知识等基础教育。

第十六条 建立健全学生志愿者骨干专业化培训体系,提高学生志愿者骨干参加专业化志愿服务的素质和能力。对于应急救援、特殊群体等专业性要求高的志愿服务,未经专业化培训合格不得参加。

第十七条 在基础教育、专业化培训基础上,根据志愿服务活动实际需要有针对性地组织开展临时性培训。

第六章 条件保障

第十八条 应设立学生志愿服务工作专项经费,纳入预算管理,专项用于志愿服务组织实施、认定记录、认证表彰、教育培训以及根据需要为学生参加志愿服务购买保险、提供物质保障等。专项经费的使用和管理要公开透明,专款专用,提高使用效益,并接受学校监督。

第十九条 积极协调本地新闻媒体,传播志愿理念,弘扬志愿精神,普及志愿服务知识,大力宣传志愿服务先进学校、先进学生,并积极开展学生志愿服务先进典型宣传。

第七章 附则

第二十条 本办法自发布之日起施行。

A.2.3 “三下乡”管理制度

第一章 总则

第一条 为全面贯彻落实《中共中央国务院关于进一步加强和改进大学生思想政治教育的意见》,深层次推进大学生素质拓展计划,根据中宣部、中央文明办、团中央、教育部《关于进一步加强和改进大学生社会实践的意见》精神,制定本办法。

第二条 大学生“三下乡”社会实践活动(下面简称社会实践)是德育工作的重要组成部分,是坚持社会主义办学方向、坚持教育与实践相结合的一项基本措施,是进行爱国主义教育和国情教育的一个有效形式,是大学生认识社会、考察国情、服务群众、培养实践能力和创新精神的主要渠道之一。

第三条 我校每年开展的寒、暑期大学生社会实践活动,积极贯彻中宣部、团中央和教育部等部委的通知要求,紧密结合学校 721 人才培养模式改革,是学校短学期实践育人活动的重要组成部分。以社会现实需要为导向,以“受教育、长才干、做贡献”为指导思想,结合团中央、团省委、校党委对大学生社会实践活动的具体部署,制定和发布通知,组织实施大学生发挥专业优势,以我所学,服务社会。

第四条 社会实践坚持广泛动员、点面结合、学以致用、突出重点、务求实效、创造条件、提供保障、密切配合、加强宣传、安全第一的原则。要充分动员青年学生在教师的指导下,发挥聪明才智和专业特长,通过社会实践的形式,为地方经济社会发展服务,为

基层建设和广大群众服务。

第二章 组织机构

第五条 学校成立大学生“三下乡”社会实践工作领导小组（以下简称领导小组），由分管校领导担任组长，校团委、宣传部、教务处、学工部负责人任副组长，各学院分管学生工作的副书记为领导小组成员，办公室设在校团委。在校党委领导下，由领导小组统筹协调，办公室具体负责，做好我校“三下乡”社会实践活动的计划安排、经费统筹、培训管理、活动组织、总结表彰、成果申报等工作。

第六条 各学院须相应成立院级大学生社会实践工作小组，由分管学生工作的各学院副书记、分团委书记及相关指导教师组成，负责组织实施本学院社会实践活动。

第三章 活动形式

第七条 大学生社会实践活动主要形式：

（一）各学院学生组队在教师指导下开展实践，人数在3~15人以内。

（二）各类学生组织（如学生会、青协、社团等）组建实践团队，聘请指导教师带队开展社会实践，人数在3~16人以内。

（三）校团委组织优秀大学生骨干和青年教师开展挂职锻炼、素质提升等活动。

第四章 活动管理与要求

第八条 参与大学生社会实践活动的团队须制定详细的活动方案，方案制定遵循以下原则：

（一）要结合课堂教学和专业学习开展社会实践，把社会实践活动作为第一课堂的有效延伸。

（二）要结合社会需求，紧扣热点问题，开展社会调查、科技支农、精准扶贫、生态保护、文艺下乡、文化保护、竞赛培育等实践活动，以实际行动服务社会。重点鼓励大学生在专业教师指导下，以社会实践为平台紧跟社会热点问题开展人文社科类调研活动，围绕创新创业能力培养开展创新创业成果培育活动，形成高水平学生成果，将社会实践平台打造成为学生孕育高水平创新创业成果的重要阵地。

（三）制定实践活动的安全工作预案，明确安全责任人，落实到人，确保实践活动安全、有序开展。

第九条 大学生社会实践实行立项资助制度，面向全校所有全日制本专科学生和各学生组织，可跨学院、跨专业、跨年级组队，填写《湖南铁道职业技术学院大学生“三下乡”社会实践活动申报书》，经学院初评，推荐申报学校重点团队。

第十条 校团委邀请专家对申报项目进行评审，评选出一批具有开创性、创新性、潜力大、可推广性强的实践项目，上报领导小组审核确定后，确定为校级重点实践项目，给予重点资助。未入围校级重点实践项目的，可由各学院视情况进行资助，确定为院级重点实践项目。

第十一条 校级重点实践项目在全校范围内公示三个工作日，公示期满无异议后生效。对公示有异议者，经领导小组重新审核确定。

第十二条 各实践队开展实践活动一般为10~15天，必须配备指导教师带队，实践中要按照学校要求，积极争取实践地政府、企事业单位和社会团体等支持，为实践活动开展奠定基础；实践活动力求务实创新，突显特色，出成果出效益；挖掘社会、校友各方资

源,建立一批稳定的社会实践基地,保证社会实践的长效开展;及时汇报活动进展情况,提交规范的活动简报、调研报告、活动照片、主流媒体报道及鉴定(或采纳证明)等材料。

第十三条 各学院社会实践工作小组应积极主动做好对本学院校级、院级实践队伍的管理工作。校级团学组织实践队的管理工作由校团委负责。

第十四条 要不断丰富社会实践活动的内容和形式,紧紧围绕学校人才培养目标,探索 and 建立与专业学习相结合、与服务社会相结合、与创新创业相结合的社会实践机制,了解基层需求,科学规划项目,增强服务的针对性,发动更多的学生投入到实践中去,在实践活动中得到锻炼,增长才干。

第十五条 各实践队开展社会实践,应听从指挥,确保安全,加强组织领导;根据活动主题进行,认真工作,明确意义,确保实践活动的实效;遵纪守法,树立形象,积极维护学校声誉。

第十六条 我校全日制在校生都必须参加社会实践活动,可采用假期集中社会实践和平时志愿服务相结合的方式灵活进行,每名学生在校期间每学年应参加不少于 20 小时的志愿服务活动。

第五章 经费来源及管理办法

第十七条 校团委设立大学生社会实践专项经费,用于重点团队立项资助、宣传动员、资料印制、总结表彰、成果奖励等。

第十八条 重点团队资助经费采用校团委拨款、学院资助和学生自筹相结合的方式,鼓励队伍积极争取社会赞助。资助经费一般限于学生社会实践的交通费、住宿费、资料费、差旅费及补助,其不足部分原则上由队伍自筹。各实践队可争取社会各界的支持和赞助,扩大经费来源。

第十九条 校级重点实践项目的资助经费额度综合考虑项目申报情况、项目实际、路程远近、人数多少、项目前景等因素确定资助额度,一般省内 1000~3000 元/队执行。资助经费发放方式以团学活动奖励及资助经费的形式,由财务处分解到各学院学工办,由各学院按照学校财务制度在实践活动开始前,拨付各实践团队负责学生银行账户使用。

第二十条 校级学生组织申报的重点实践项目资助经费,由团委通过团学活动奖励及资助经费的形式,直接发放至实践队负责学生银行账户,由团委负责对实践队开展指导和管理。

第二十一条 团委、各学院要加强对经费的管理,认真指导实践队合理使用经费,账目清晰,票据齐全(一般为发票、收据、明细等),在实践结束后统一归档。对于虚报实践经费的团队,一经核实,学校不再予以资助,并视情节轻重进行批评教育直至纪律处分。未完成实践的队伍,收回全部或部分经费。

第六章 总结和表彰

第二十二条 校团委于秋季学期开学,集中开展大学生社会实践总结表彰工作,并设立以下奖项:

- (一)大学生社会实践优秀团队
- (二)大学生社会实践优秀成果
- (三)大学生社会实践先进个人
- (四)大学生社会实践优秀指导教师

社会实践活动中出现的新增奖项或系列活动，由领导小组讨论决定。

第二十三条 评选办法

（一）学生社会实践优秀团队

1. 评选对象：参与社会实践活动的在校学生。

2. 评选条件：

（1）安全保障措施切实可行，落实到位；

（2）社会实践行为无损学校形象；

（3）按要求及时报送实践信息；

（4）活动结束后及时提交实践总结报告；

（5）团队实践项目具有良好的时代性、创新性、可持续性和特色，产生了良好的效果和社会影响；

（6）举行社会实践团队展示答辩会，综合现场答辩、书面评审两方面成绩综合评价，确定优秀团队。

（二）大学生社会实践优秀成果

1. 评选范围：调查报告、论文、DV作品、微电影、摄影作品等。

2. 评选办法：由各实践队伍直接申报，由领导小组邀请专家进行评审，具体数量根据当年申报情况确定。

（三）大学生社会实践先进个人

1. 评选对象：参与社会实践活动的在校学生。

2. 评选条件：

（1）在社会实践中积极投入，发挥重要作用，事迹得到新闻媒体广泛报道的实践队员；

（2）在实践活动开展过程中表现突出，体现出良好的精神风貌和团结奉献精神，得到服务地、指导教师及团队好评，经学院推荐上来的优秀代表；

（3）所在团队获校级及以上大学生社会实践优秀项目奖的优先考虑。

（四）大学生社会实践优秀指导教师

1. 评选对象：参与指导大学生社会实践活动的教师。

2. 评选条件：

（1）参与指导社会实践队伍组织工作，认真负责，积极投入；

（2）及时、妥善地处理实践团队突发事件，带领团队做出积极贡献或取得显著成绩，得到学生广泛认可；

（3）带队实践，无安全事故或不良影响的指导教师；

（4）带领团队获校级及以上大学生社会实践优秀项目奖或有重大科研成果或取得重大社会影响的优先考虑。

第二十四条 评选方式及奖励

所有奖项均由个人或团队（含校级、院级团队）自行向各学院分团委申报，所在学院初评进行推荐后，经大学生暑期社会实践领导小组办公室邀请专家进行评审，报领导小组审核确定。

第二十五条 获奖名单在全校范围内公示三个工作日，公示期满无异议后生效。对公示有异议者，经领导小组重新审核确定。

第二十六条 学生参加社会实践活动的表现及成果，作为学生学年素质测评、实践学分认定、优秀团员、优秀学生干部等荣誉称号评定的主要依据之一。各团支部或班级组织开展社会实践活动的表现及取得的成绩，作为五四红旗团支部和优秀班集体评优的考评项目之一。

第七章 指导教师相关待遇

第二十七条 学校为社会实践活动指导教师颁发聘书，获学校“优秀指导教师”者颁发荣誉证书。

第八章 附则

第二十八条 本办法自发布之日起生效。

第二十九条 本办法由校团委负责解释，自发布之日起执行。

A.2.4 青年志愿者考核制度

第一章 总则

第一条 为加强志愿服务队伍建设，完善各项管理机制，更有效地开展各项工作，进一步增强志愿者的自我管理、自我教育意识，充分发挥志愿服务的积极性、主动性，提高成员的整体素质，促使志愿服务队工作朝着制度化、规范化、系统化的方向发展，特制定湖南铁道职业技术学院青年志愿者考核制度，将志愿服务作为 1 门选修课程纳入课程体系，学分为 1 学分。

第二章 考核机构

第二条 “志愿服务”选修课由校团委负责管理和考评，管理和考评人员由校团委指定，报教务处备案和计算工作量。“志愿服务”选修课成绩册填写和成绩录入由指定人员负责。

第三条 学生参与志愿服务情况需填写“志愿服务情况与成绩评定表”，成绩由校团委通过审核佐证材料后予以评定。材料包括：志愿者活动记录表、志愿者服务得分统计表、志愿服务总结、活动照片等，志愿服务获得媒体报道的需附带报道原件或相关报道证明，志愿服务荣获有关部门奖励的需附带奖励证书。

第三章 考核管理

第四条 考核目的

根据志愿服务队成员在志愿服务活动中的表现，以量化形式考核，评选优秀志愿者，以鼓励青年志愿者弘扬志愿服务精神、发扬志愿服务理念。

第五条 考核内容

由校团委主要对志愿者服务时长、社会影响力及活动效果等三个方面进行考核，量化评定学生“志愿服务”成绩。

第六条 考核办法及形式

考评体系由基础项和加分项构成，考评满分为 100 分。其中基础项占 80 分，是学生必须完成的课程任务；加分项占 20 分，由学生根据实际情况和条件选择性完成。考核得分在 60 分及以上，可以申请免修 1 门全院性选修课程。考核累计扣分超过 40 分者视为不合格，不合格者在例会上通报批评，且不能参加志愿服务队评优活动。

第七条 考核细则

(一) 基础项 (学生必须完成的任务)

1. 服务时数 (40 分)

参加各级、各类志愿服务活动并按照团委核定时间顺利完成每学期不少于 40 小时的志愿服务工作 (40 分)

2. 服务经历 (20 分)

(1) 长期坚持开展服务地点和受援对象相对固定的志愿服务 (10 分)

(2) 具有参与市级及市级以上单位组织的志愿服务经历 (5 分)

(3) 所开展活动获得受援单位公开表扬或表彰 (5 分)

3. 服务总结 (20 分)

(1) 完成活动总结并获得所在班级、学院的认可和好评 (15 分)

(2) 出具活动照片、影像资料等参与活动的佐证材料 (5 分)

(二) 加分项 (学生根据实际情况和条件选择性完成)

1. 服务创新 (5 分)

具有志愿服务项目创新提案并获得校院两级志愿者采纳实施 (5 分)

2. 文化传播 (15 分)

(1) 参加各级公益竞赛并获得奖项或资助 (5 分)

(2) 开展公益文化创意与传播活动并产生一定社会影响力 (5 分)

(3) 开展志愿服务研究并获得一定研究成果 (5 分)

3. 组织动员 (10 分)

组建各级、各类志愿者组织或担任校院两级、社会志愿者组织干部 (10 分)

4. 活动奖励 (10 分)

● 所参与活动获得各级、各类媒体报道,取得良好效果

(1) 获得国家级媒体报道 (4 分/次, 总分不超过 8 分)

(2) 获得省级、市级媒体报道 (2 分/次, 总分不超过 4 分)

(3) 获得校级媒体报道 (1 分/次, 总分不超过 3 分)

● 所在组织、个人获得各级、各类志愿者评选活动奖励

(1) 获得国家级奖励 (5 分/次, 总分不超过 10 分)

(2) 获得省级、市级奖励 (2 分/次, 总分不超过 10 分)

(3) 校级奖励 (1 分/次, 总分不超过 5 分)

第四章 注意事项

第八条 考核工作是一项原则性极强的制度,考核部门应给予充分重视。

第九条 志愿服务相关材料需按照规定时间上报至校团委,超过时间一律视为放弃。

第十条 本考核制度最终解释权、修改权归湖南铁道职业技术学院青年志愿者服务联合会。

第十一条 本考核制度自 2018 级开始实施。

A.2.5 大学生青年志愿者服务活动安全管理办法

为了保障广大志愿者参与公益活动时的人身及财产安全,使活动顺利进行、圆满结束,

我会特制定以下大学生青年志愿者服务活动安全管理办法。

第一条 保险与责任

(1) 凡参与户外行动的成员,须自行购买人身意外保险,或通过公益组织购买(保险期限至少为3日)。无购买保险的人员,谢绝参与;无购买保险而参与,如发生意外,组织方不承担任何责任。

(2) 凡参与户外活动的车辆,须购买车辆全险。无购买全险的车辆,谢绝参与;无购买全险而参与,如发生意外,一切责任由车主本人承担。(参与户外活动的车辆必须提供相应的文件,包括但不限于车辆保险、租车公司相关文件、车辆驾驶员驾驶证等。)

(3) 学生自行组织参与活动,须有教师陪同监护。

(4) 参与活动的人员及车辆,一定要保持团队素质,不得脱单,不准涉足计划外的各项事务;须遵守时间规定出发、活动、返程。如遇特殊情况,及时向组织方报告。

(5) 遇天气突变(严重雾霾、高温、大雪、雷雨、大风天气)或交通阻碍、自然灾害等不可抗拒因素,组织方有权叫停活动。

第二条 车辆与路途安全

(1) 爱心车辆在活动前一日,有必要进行检修,做好加油、备胎等细节工作;活动之日,临出发前,填写出行登记表;活动结束后,应于登记表上备案。

(2) 进入活动过程中,司机须遵照组织安排,按序排队。车与车之间保持5米以上距离,不得超车,做到前后照应,发扬团队精神,保证不丢一车一人。

(3) 志愿者乘坐爱心车辆,不得嬉笑说闹。长途驾驶及返程路上,志愿者必须保持两人(包括副驾)或两人以上不睡觉,时刻关注司机的驾驶动向,及时提醒司机注意事项,并与组织方保持联系。

(4) 未经组织方同意,志愿者不要拼车,不乘陌生司机的爱心车辆,不搭乘顺风车。

(5) 出发时,要组队前进;返程时,要组队归来。切忌争先恐后、主观行事,切忌将个人意识凌驾于组织之上。

(6) 遇大风雨、洪水、泥石流等自然灾害,不得在大树下、低洼处、高坡上、湖水畔、夹谷间、电线下、盘山路等危险地段停留或穿行。应尽快前往安全地点后向有关单位联系求救。

(7) 爱心车辆中途发生事故,应当第一时间通知组织方。组织方调动其他车辆、志愿者开展救援。如果对活动造成影响,立刻停止当日活动,以营救为主。志愿者应当积极配合,一切听从组织方安排。

(8) 在深山区或岔路口,司机迷路,与组织方失联,应当原路返回失散地点,等待组织方前来接应;或撤出深山,到附近城镇再与组织方联系。若车辆在山区突发事故,第一时间向当地志愿者或警方求救。

第三条 人身、财产安全

(1) 志愿者参与长途活动,不要携带大量现金、贵重物品;要注意加强自我防范意识。

(2) 除向组织方提交个人信息外,不向任何人(包括受助人)透露个人电话、QQ号、微信号等。

(3) 尽量当天返回,不能返回者,请第一时间通知组织方并住在乡镇级旅馆。

(4) 凡支教行动,请与当地学校负责人联系。女生不可独行,最好由男同学陪同保护。

(5) 在山区住宿,傍晚关闭门窗,不再外出。夏季防蚊虫、防火、防断电、防自然灾害;冬季防冻伤、防雪滑摔跤及其他突发事件。

(6) 未经组织方允许,志愿者不宜单独入户、走访慰问,不准擅自食用他人的食品、饮料、瓜果,不要与猫狗逗玩,不要将孩子擅自带离其家庭。

(7) 入户之前,应当让组织方先与受访户进行沟通。家访之后,及时向组织方汇报,说明自己已经离开。

第四条 处理突发事件与纠纷

(1) 志愿者在参与公益活动时,若遇突发事件,当第一时间通知组织方。组织方会尽快委派其他志愿者前去支援,随之展开救援行动,并将受伤志愿者妥善安置,通知其家属前来接应。

(2) 公益组织以保护志愿者为先决要素,妥善安置受伤志愿者之后,再追究是谁的责任。如是他人责任,组织方给予出具证明材料,由受伤志愿者家庭通过法律形式,向人民法院提起诉讼。

(3) 如条件允许,公益组织可协助受伤志愿者追究他人责任,期间产生的一切损失,由肇事车辆或肇事单位、个人承担。

(4) 如在异地产生冲突,造成车辆或人员伤亡、财产损失,可通过当地志愿者或人民法院,要求对方赔偿一切损失。

A.2.6 志愿服务纳入课程体系实施办法

第一条 为了充分调动广大青年学生参加志愿服务的积极性和主动性,提高志愿服务的质量和效果,特制定湖南铁道职业技术学院志愿服务纳入课程体系实施办法。

第二条 大力倡导和鼓励广大青年学生积极参加各级各类志愿服务,将志愿服务作为1门选修课程纳入课程体系,课程名称为“志愿服务”,学分为1学分。

第三条 根据志愿服务纳入课程体系考评细则计算得分在60分及以上,学生可以申请免修1门1学分的全院性选修课程,在校期间仅限免修1门。

第四条 “志愿服务”选修课由校团委负责统筹管理和考评,管理和考评人员由团委选拔校内兼职教师担任,报教务处备案和计算工作量。“志愿服务”选修课成绩册填写和成绩录入由兼职教师负责。

第五条 志愿者参与二级学院组织开展的志愿服务活动,志愿服务期末成绩由分团委评议+校团委审核的模式进行;志愿者参与学校组织开展的志愿服务活动,志愿服务成绩由校团委考评。二级学院和校团委要根据学生参与志愿服务的时长、社会影响力及活动效果等因素为参数,量化评定学生“志愿服务”成绩。

第六条 学生参与志愿服务情况需填写“志愿服务情况与成绩评定表”,成绩由二级学院及校团委通过审核佐证材料后予以评定。材料包括志愿者活动记录表、志愿者服务得分统计表、志愿服务总结、活动照片等,志愿服务获得媒体报道的需附带报道原件或相关报道证明,志愿服务荣获有关部门奖励的需附带奖励证书。

第七条 本办法解释权属教务处。

第八条 本办法自颁布之日开始实施。

A.2.7 志愿服务纳入课程体系考评细则

志愿服务纳入课程体系考评细则如表 A-1 所示。志愿服务情况与成绩评定表如表 A-2 所示。

表 A-1 志愿服务纳入课程体系考评细则

| 一级指标 | 二级指标 | 相 关 事 项 | | 自评分 | 核定分 |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|--------------------------------|-----|-----|
| 基础项 (学生必须 完成的任务, 共 80 分) | 服务时数 (40 分) | 参加各级、各类志愿服务活动并按照院团委核定时间顺利完成每学期不少于 40 小时的志愿服务工作 (40 分) 【说明】志愿服务每小时计 1 分 | | | |
| | 服务经历 (20 分) | 长期坚持开展服务地点和受援对象相对固定的志愿服务 (10 分) | | | |
| | | 具有参与市级及市级以上单位组织的志愿服务经历 (5 分) | | | |
| | | 所开展活动获得受援单位公开表扬或表彰 (5 分) | | | |
| | 服务总结 (20 分) | 完成活动总结, 并获得所在班级、学院的认可和好评 (15 分) | | | |
| | | 出具活动照片、影像资料等参与活动的佐证材料 (5 分) | | | |
| 加分项 1 (得分不超过 20 分) | 服务创新 (5 分) | 具有志愿服务项目创新提案并获得校院两级志愿者采纳实施(最高不超过 5 分) | | | |
| | 文化传播 (15 分) | 参加各级公益竞赛并获得奖项或资助 (最高不超过 5 分) | | | |
| | | 开展公益文化创意与传播活动并产生一定社会影响力(最高不超过 5 分) | | | |
| | | 开展志愿服务研究并获得一定研究成果 (最高不超过 5 分) | | | |
| 加分项 2 (得分不超过 20 分) | 组织动员 (10 分) | 组建各级、各类志愿者组织或担任校院两级、社会志愿者组织干部 (最高不超过 10 分) | | | |
| | 活动奖励 (10 分) | 所参与活动获 各级、各类媒体报 道,取得良好效果 | 获得国家级媒体报道 (4 分/次, 总分不超过 8 分) | | |
| | | | 获得省级、市级媒体报道 (2 分/次, 总分不超过 4 分) | | |
| | | | 获得校级媒体报道 (1 分/次, 总分不超过 3 分) | | |
| | 所在组织、个人 获得各级、各类志 愿者评选活动奖 励 | | 获得国家级奖励(5 分/次, 总分不超过 10 分) | | |
| | | | 获得省级、市级奖励 (2 分/次, 总分不超过 10 分) | | |
| | | | 校级奖励 (1 分/次, 总分不超过 5 分) | | |
| 合 计 | | | | | |

【说明】考评体系由基础项和加分项构成。其中, 基础项满分 80 分, 是学生必须完成的课程任务; 加分项满分 40, 由学生根据实际情况和条件选择性完成。学生最终得分由基础项和加分项两项得分相加取得, 且不得超过 120 分。

表 A-2 志愿服务情况与成绩评定表

| | | | |
|--------------|--|------|--|
| 姓 名 | | 学 号 | |
| 所在学院 | | 所在班级 | |
| 服务时数 | | 成绩评定 | |
| 班级意见 | | | |
| 学院意见 | | | |
| 佐证材料 审核意见 | | | |
| 校团委意见 | | | |
| 备注 | | | |

A.2.8 学生入党积极分子确定标准

入党积极分子是党的后备力量。选拔优秀的积极分子，可以保证党的事业后继有人，提高党员队伍的整体素质，保持党的生机与活力。大学生思想活跃、进取心强、政治热情高，在这样一个优秀群体中选拔出政治素质硬、文化素质高、工作能力强、群众基础好的入党积极分子，不仅有利于党组织的发展壮大，同时对于形成良好的学习氛围、凝聚团结上进的精神都具有十分重要的意义。确定优秀的学生入党积极分子，有助于充分发挥其思想进步的导向作用、勤奋学习的模范作用、开展工作的桥梁作用、课外活动的骨干作用、完成任务的带头作用、抑制落后的约束作用、反馈信息的媒体作用和建设优良班集体的凝聚作用。

第一章 学生入党积极分子基本标准

第一条 入党申请人基本要求

- (1) 年满 18 周岁。
- (2) 具有湖南铁道职业技术学院正式学籍的全日制在校生。
- (3) 承认党的纲领和章程。
- (4) 向党组织递交入党申请书（必须手写），愿意参加党的组织并在其中积极工作、执行党的决议和按期交纳党费。
- (5) 经班级团支部推荐和班主任、辅导员审核，党支部委员会或党支部大会研究同意，报上级党委备案。

第二章 学生入党积极分子考察标准

第二条 思想政治表现

- (1) 入党动机端正。
- (2) 拥护党的路线、方针、政策，在思想上、政治上同党中央保持一致。
- (3) 对党有明确的认识，积极要求入党。
- (4) 积极向党组织靠拢，主动递交思想汇报，思想汇报有一定的高度和深度，一般一季度有 1 份书面汇报。
- (5) 关心国际、国内大事，对党的路线、方针、政策及决议认识清楚。
- (6) 有较强的政治敏锐性，具有良好的是非辨别力。
- (7) 积极参加校、院、班级组织的各项活动。
- (8) 有较强的奉献精神和服务意识。积极参加志愿服务，每学期志愿服务时间不低于 30 小时。在确定为入党积极分子的上一学期必须达到志愿服务的最低时间，大一第一学期在期末进行考核。
- (9) 关注学校指定的 APP、微信公众号，正确表达政治观点和立场，宣传正能量。

第三条 组织纪律表现

- (1) 遵守法律、法规和校纪、校规，没有违纪违法现象。
- (2) 了解党的组织纪律，能以党组织纪律要求自己。

第四条 日常行为表现

- (1) 尊敬师长，团结同学，注意个人形象，举止文明，作风正派。
- (2) 在学习、生活中能起到激励示范作用。

(3) 积极参加各种集体活动。

第五条 学习表现

(1) 学习态度端正，学习刻苦，成绩优良。

(2) 在学习中具有表率作用。

(3) 积极参加各类竞赛活动。

第六条 群众基础

(1) 在同学中有较高的威信，能起到先锋模范作用。

(2) 乐于助人、关心他人，有较好的群众基础。

第七条 其他

(1) 参加入党积极分子培训未通过者，半年内不允许再申请入党积极分子名额。

(2) 所在班级、部门发生严重违纪行为的班级干部及学生会干部不予以推荐入党积极分子。

(3) 在符合入党积极分子的基本条件下，优先考虑在学校、学院、班级中各项工作表现突出的学生，以及学习骨干、竞赛获奖者。

第三章 各二级学院党总支根据此标准制定细化的细则，按照上级党组织和学校党委的相关文件精神，结合学院实际，以适当的形式申报和推荐，并报上级党委备案。

A.2.9 学生预备党员发展标准

发展党员工作要贯彻党的基本理论、基本路线、基本纲领、基本经验、基本要求，按照控制总量、优化结构、提高质量、发挥作用的总要求，坚持党章规定的党员标准，始终把政治标准放在首位；坚持慎重发展、均衡发展，有领导、有计划地进行；坚持入党自愿原则和个别吸收原则，成熟一个，发展一个。注重考察学生的入党动机、理想信念和在重大政治问题上的表现，要坚持政治素质好、学习成绩好、群众评价好和平时表现好的“四好”标准。为了规范学生党员发展工作，保证新发展的学生党员质量，保持党的先进性和纯洁性，根据《中国共产党章程》和党内有关规定，制定本标准。

第一条 政治素质标准

(1) 确立马克思主义的科学信仰，树立共产主义的远大理想、中国特色社会主义共同理想的入党积极分子。

(2) 拥护党的路线、方针和政策，在重大政治事件中立场坚定，无不良表现，思想较为成熟、稳定，入党愿望强烈。

(3) 经政审，本人、家庭成员和主要社会关系无任何政治历史问题。

(4) 参加过入党积极分子培训班和发展对象培训班的集中学习，成绩合格。

(5) 每季度思想汇报不少于1次，考察培养时间原则上不少于1年（从确定积极分子到入党的时间）。

(6) 关注学校指定的APP、微信公众号，正确表达政治观点和立场，宣传正能量。

(7) 广泛参加自我管理、志愿服务、社会调查、承诺践诺等活动。每学期志愿服务时间不低于40小时。在确定为预备党员的上一学期必须达到志愿服务的最低时间。

(8) 在学生会等各部门及班级表现优异。

第二条 学习成绩标准

- (1) 学习态度端正，刻苦努力，成绩优良。
- (2) 在考察期内学习成绩无不及格现象。

第三条 群众评价标准

- (1) 在同学中有较高的威信，并起到先锋模范作用。
- (2) 乐于助人、关心他人，有较好的群众基础。
- (3) 征求意见均赞同发展（征求意见范围包括班主任、辅导员，部分任课教师、班级部分同学）。

第四条 平时表现标准

- (1) 遵守校规校纪，无任何不良记录。
- (2) 在集体活动中表现积极，得到相关老师、同学的充分肯定。
- (3) 团结同学，品行端正。
- (4) 敢于开展批评与自我批评，能够正视个人缺点和不足，并努力改正。
- (5) 具备健康的心理素质，有较强的抗挫折能力。

第五条 其他

- (1) 经过一年以上培养教育和考察，基本具备党员条件的入党积极分子，且无违纪、违规记录。
- (2) 发展前接受不少于 24 学时的集中培训，并考核合格。
- (3) 优先发展工作、学习突出的学生干部入党积极分子，在学校、学院、班级中各项工作表现突出的优秀团干、学生干部、三好学生入党积极分子，以及学习骨干、竞赛获奖的入党积极分子。
- (4) 培养教育情况符合基本要求，档案材料齐全。
- (5) 各二级学院党总支部根据上级和学校党委发展党员工作要求确定发展对象，并报上级党委备案。

A.2.10 学生预备党员转正标准

发展党员是一项政治性、政策性、原则性、程序性很强的工作。预备党员必须面向党旗进行入党宣誓。预备党员的预备期为一年，从支部大会通过其为预备党员之日算起。预备党员预备期满，党总支部应当及时讨论其能否转为正式党员。

第一条 基本条件

- (1) 党性原则强，政治觉悟高，思想品质好，在各方面能起先锋模范作用；
- (2) 能够加强政治理论学习，立场坚定，明辨是非；
- (3) 能遵守党纪国法及学校各项规章制度；
- (4) 学习成绩优良，不存在影响获得毕业证书的因素；
- (5) 积极参加组织生活，按时缴纳党费；
- (6) 积极完成党组织交给的各项任务，发挥党员作用明显；
- (7) 能够正确对待个人存在的缺点，虚心接受他人意见并积极改正；
- (8) 每季度思想汇报不少于 1 次；
- (9) 关注学校指定的 APP、微信公众号，正确表达政治观点和立场，宣传正能量；

(10) 广泛参加自我管理、志愿服务、社会调查、承诺践诺等活动，每学期志愿服务时间不低于 40 小时。

第二条 有下列情况之一的不能按期转为正式党员

- (1) 存在违反党纪国法及学校各项规章制度行为。
- (2) 不服从组织安排，不参加组织的活动。

第三条 其他

(1) 不完全具备条件、需进一步教育和考察的，可延长预备期，延长时间不能少于半年，最长不超过一年。

(2) 不具备党员条件的，应取消预备党员资格。

(3) 按期转正、延长预备期、取消预备党员资格，都必须经支部大会讨论通过，报上级党组织批准。

A.2.11 优秀学生党员评选标准

优秀学生党员评选是一项严肃、认真的工作，各党总支部要高度重视，精心组织；要坚持实事求是，保证质量，真正把战斗力强、表率作用好、事迹突出、同学公认的优秀学生党员评选出来，使评选成为选树典型、激励先进、鞭策后进的重要载体。优秀学生党员评选过程中要坚持注重实绩、突出创新、民主公开的原则，带动和促进我校学生党员充分发挥先锋模范作用。评选标准如下：

第一条 中共正式党员。

第二条 理想信念坚定，思想上政治上行动上与党中央保持一致。

第三条 发挥充分先锋模范作用，能模范遵守党纪国法、校纪校规，敢于同不良行为、不正之风作斗争，无违纪违规现象。

第四条 模范履行党员义务，正确行使党员权利，积极参加党组织活动，出色完成党组织交给的各项任务。在关键时刻、重大活动中充分发挥骨干带头作用。主动按时交纳党费。

第五条 牢记党的宗旨，乐于服务同学，在学习、生活中党员先锋模范作用突出，至少获得 1 项校级及以上荣誉。以实际行动影响和带动广大同学全面发展、成长成才。

第六条 顾全大局，爱护集体，团结同学，乐于助人，无私奉献，全心全意为集体、为同学服务，在同学中有较高威信。

第七条 在创先争优、科技创新、学科竞赛、志愿者服务、社会实践等活动中，能够发挥先锋模范作用。每学期志愿服务时间不低于最低标准。在评选的上一学期必须达到志愿服务的最低时间，校级优秀党员每学期 50 小时，市级优秀党员每学期 60 小时，省级优秀党员每学期 70 小时，全国优秀党员每学期 80 小时，

第八条 关注学校指定的 APP、微信公众号，正确表达政治观点和立场，宣传正能量。

各二级学院党总支部根据此标准制定细化的评审细则，按照上级党组织和学校党委的要求和人数比例，结合学院实际，以适当的形式推荐。

A.2.12 团员推优入党制度

第一章 总则

第一条 中国共产主义青年团是中国共产党领导的先进青年的群众组织，是广大青年

在实践中学习共产主义的学校，是党的助手和后备军。积极做好推荐符合入党条件的优秀共青团员入党，是共青团“助手和后备军”作用在党组织建设上的具体体现，是团组织一项极其光荣而重要的任务。共青团组织积极认真地推荐符合入党条件的优秀团员入党，不仅可以给党源源不断地输送优秀分子，而且将大大提高团组织工作的活力。

第二条 各级团组织要高度重视推优入党工作，加强对申请入党的积极分子的培养教育和考察工作，壮大入党积极分子队伍，要把推优工作作为考察基层团组织工作的重要内容之一。

第三条 团总支要根据党总支的学生党员年度发展计划总体规划和部署，坚持标准，保证质量，做到有计划、有领导地进行。

第四条 坚持“自愿”的原则。

第二章 推优条件

第五条 凡我院在籍学生、在籍团员，经过党的基本知识及理论教育，马列主义、毛泽东思想、邓小平理论教育，形势政治和端正入党动机教育，并主动向党组织递交入党申请书一年以上的都可以列为推优对象。

第六条 推优对象必须是“优秀团干部”或“优秀团员”，且经过业余党校、业余团校培训，成绩合格者。

第七条 推优对象在该年度内无不及格现象，在校期间未受到严重警告（含严重警告）以上处分。

第八条 维护校园秩序成绩显著者和见义勇为者可优先考虑。

第三章 推优程序

第九条 团支部在推优时，按照“成熟一个，推荐一个”的原则，根据入党的条件和团章的有关规定，在团组织民主生活会上对符合推优条件的优秀团员进行充分讨论。

第十条 团支部“推优”会议，必须有团总支组织部成员参加，未到会的团员不得超过团员总数的十分之一，且被推荐对象有三分之二以上到会团员表决通过者，才能列为推优对象。成为推优对象的同学填写由院团委统一印制的“湖南铁道职业技术学院党员发展对象推荐表”，由团支部签署支部意见。

团支部向团总支呈报推荐名单时，必须附上“推荐表”和团支部具体推荐材料。

第十一条 团总支收到团支部推荐表后，由组织部组成考察小组进行考察，考察通过者，由团总支签署意见；考查不能通过者，对其原因要做出解释，并帮助督促其改正。

第十二条 团总支考察通过者，送交院团委组织部备案。经院团委审批，才能推荐给学生党支部作为发展对象。

第四章 推优纪律

第十三条 各级团组织在推优过程中一定要严肃、认真、公正，严格遵守有关规定，不得拉帮结派，不准徇私舞弊。对推优过程中出现的违纪问题，一定要严肃处理，除取消相关责任者在校期间的推优和被推优资格外，将给予团内严重警告以上的处分；情节严重者，由院团委上报学校给予相应的行政纪律处分。

第五章 附则

第十四条 本制度只对在校学生（不包括教职工）有效。

第十五条 本制度由学院团委负责解释修改。



志愿服务优秀事迹

安徽财经大学创新服务思路推进志愿服务工作

安徽财经大学积极创新大学生志愿服务工作思路与方法,大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务宗旨,践行建设社会主义和谐社会、和谐校园的目标,引导广大学子主动投身于志愿活动中,使志愿服务活动成为大学生日常生活的一部分。

积极完善相关制度,着力健全服务体系

学校重视青年志愿者协会的制度化、规范化、系统化以及科学化建设,于2016年制定了《安徽财经大学学生志愿服务管理暂行办法》,加强了本校志愿服务的工作管理,对学生参与志愿服务的学分认证、服务时长、人员注册等方面进行了具体化的规定和要求,促进志愿服务事业的长效运行。校青年志愿者协会同时完善自身建设,努力营造和谐有序的工作环境和朝气蓬勃的志愿者团队文化,顺应新时期高校青年志愿者的发展需求。



创建志愿服务品牌,开展志愿服务工作

学校立足实际并结合大学生喜好等特点开展了灵活多样、形式丰富的志愿服务活动,对内立足校园,不断拓展校内志愿服务活动,把“服务学生、服务校园、服务社会”的工作理念贯彻到每一个活动中来。其中包括“爱心之家”“爱心雨伞”“爱心进宿舍”“校园美化系列活动”“文明监督岗”“寻找丢失的你”失物招领、“毕业生就业双选会”志愿服务、“心缘公益”等校内品牌活动,累计志愿参与3240人,服务11340多个小时;对外加强联系,不断拓展志愿服务基地,其中包括5所小学、1所敬老院、2个社区、1个少儿馆。2016年在志愿服务基地内积极开展爱心支教81次、爱心敬老院8次、爱心进社区7次、少儿馆3次,累计志愿参与1087人,服务时长3805个小时。加强青年学生综合素质建设,增强当代青年社会责任感,推动志愿服务项目化、品牌化、常态化建设。

扩大参与人员范围,加强志愿队伍建设

学校加快新媒体平台建设,将大学生成长服务平台投入使用,为志愿者的招募管理提供技术支持,推动志愿服务工作网络化发展,推广线上发布、线上报名、线下参与的工作模式,切实让志愿服务活动和志愿者需求信息进入每位大学生的视野,实现信息共享,从而提高活动参与度。2016年9月至10月共举办招募活动17次,面向全校招募817人,完善了志愿服务资源的优化配置,壮大了青年志愿者的队伍,使志愿服务精神在更多人心中生根发芽、开花结果。

加强志愿服务培训,提升志愿服务技能

学校在关注创造社会价值的同时,逐步完善志愿服务教育体系以及志愿者骨干专业化

培训体系。通过加强志愿服务培训,从而提升志愿者服务素质,增强志愿者服务本领,提高志愿者服务水平,丰富志愿活动内容,形成志愿服务合力,促进志愿服务项目化运作。根据志愿者的不同需求进行归类,定期对不同类别的志愿者进行技能培训,促进资源整合、信息共享,加强协同合作,为青年志愿者的成长提供专业性的帮助。

建立健全评价机制,提高志愿服务热情

学校在《安徽财经大学学生志愿服务管理暂行办法》的基础上制定《安徽财经大学青年志愿者协会考核评优办法》《安徽财经大学青年志愿者协会基层考核办法》,对参与志愿服务同学进行实时记录及评估,将参与志愿活动情况纳入大学生综合素质测评,定期对优秀青年志愿者给予奖励。提高了青年志愿者的服务热情,保证对志愿服务进行激励的有效开展,有利于促进大学生志愿服务工作的质量改进,形成系统的制度化规范。

文章来源:中国青年网,2016年11月9日。

大学生志愿服务 记录与总结

院系名称: _____

班级名称: _____

小组名称: _____

学 号: _____

姓 名: _____

说 明

一、本手册由志愿者本人持有，作为志愿者参加服务的基本凭证。

二、填写服务手册时，须实事求是、保持页面整洁清晰，不得私自涂改。

爱心是无声的春雨，爱心是和煦的春风，
让爱心在阳光下行动，让爱心在蓝天下播种，
爱心的付出不需要回报，爱心的奉献不需要赞美，
高尚的情操就在你我心中，充实的人生就在你我手中，
志愿者的肩膀架起爱心长虹，志愿者的双手撑起博爱天空。
来吧走进青年志愿者的行列，鼓动年轻的脉搏，激起我们的爱心。
志愿服务需要爱的激情、爱的融入，志愿服务需要恒久的坚持。
我们需要忘记自己，努力为志愿工作奉献。
我们需要更多有爱的青年加入我们的行列，
为志愿服务的开展贡献自己的力量。

目 录

| | |
|----------------------------|----|
| 大学生志愿者注册登记表..... | 1 |
| 第一部分 大学生志愿服务学期计划与实施方案..... | 2 |
| 第二部分 大学生志愿服务活动记录与得分统计..... | 3 |
| 第三部分 大学生志愿服务总结 | 24 |
| 第四部分 大学生志愿服务剪影..... | 38 |

大学生志愿者注册登记表

注册号：_____

填表日期：_____年____月____日

| | | | | | |
|---------------------------------|---|---------|--|----------|--|
| 姓 名 | | 性 别 | | (一寸免冠照片) | |
| 民 族 | | 出生年月 | | | |
| 政治面貌 | | 籍 贯 | | | |
| 专业名称 | | 班级名称 | | | |
| 外语水平 | | 个人特长及水平 | | | |
| 身份证号码 | | | | | |
| 宿 舍 | | 学生干部职务 | | | |
| 联系电话 | | E-mail | | QQ | |
| 已从事 志愿服务 经历 | | | | | |
| 服务意向 (可根据个人特长在 选择项目前打“√”) | <input type="checkbox"/> 春运服务 <input type="checkbox"/> 暑运服务 <input type="checkbox"/> 节假日运输服务 <input type="checkbox"/> 家电维修服务 <input type="checkbox"/> 培训服务 <input type="checkbox"/> 科普服务 <input type="checkbox"/> 心理咨询 <input type="checkbox"/> 文化服务 <input type="checkbox"/> 卫生服务 <input type="checkbox"/> 精准帮扶 <input type="checkbox"/> 赛事服务 <input type="checkbox"/> 会议服务 <input type="checkbox"/> 环保服务 <input type="checkbox"/> 交通劝导 <input type="checkbox"/> 敬老服务 <input type="checkbox"/> 网络文明传播 <input type="checkbox"/> 迎新服务 <input type="checkbox"/> 助勤服务 <input type="checkbox"/> 招生就业服务 <input type="checkbox"/> 绿化服务 <input type="checkbox"/> 社区服务 <input type="checkbox"/> 无偿献血 <input type="checkbox"/> 支教服务 <input type="checkbox"/> 清扫服务 <input type="checkbox"/> 文艺宣传服务 <input type="checkbox"/> 其他_____ | | | | |
| 校青年志愿者 协会意见 | | | | | |
| 校团委 意见 | | | | | |

第一部分 大学生志愿服务学期计划与实施方案

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|----------------------------|--|----------------|--|
| 本学期拟负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期计划完成的志愿服务小时 | | 本学期计划完成的志愿服务得分 | |
| 本学期 志愿服务 计划与 实施方案 | | | |

第二部分 大学生志愿服务活动记录与得分统计

_____学期志愿服务得分统计表

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| 序号 | 活动时间 | 活动地点 | 活动名称 | 服务 小时数 | 累计 时间 | 负责人 签名 |
|----|------|------|------|-----------|----------|-----------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |

院青年志愿者联合会审核意见：_____ 审核人：_____ 审核时间：____年__月__日
校青年志愿者联合会复核意见：_____ 复核人：_____ 复核时间：____年__月__日

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |



_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |



_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |



_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

大学生志愿服务记录与总结

_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |



_____学期第____次志愿活动记录表

| | | | | |
|--------------|---------|--|--------------------|--|
| 活动名称 | | | | |
| 活动方案 | 活动时间 | | 活动地点 | |
| | 服务项目 | | 服务对象 | |
| | 负责人 | | 指导教师 | |
| | 举办单位 | | | |
| | 主要参与人员 | | | |
| | 活动内容 | | | |
| | 分工安排 | | | |
| 活动过程记录 | 服务规范与要求 | | | |
| | 服务流程 | | | |
| | 现场情况 | | | |
| 收获与改进 | | | | |
| 活动评价 | 自我评价 | | 小组评价 | |
| 服务质量 | 小时数 | | 累计时间 | |
| 本人确认 (签字) | | | 活动主办单位确认签字 (签章) | |

第三部分 大学生志愿服务总结

大学生志愿服务学期总结

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------|--|
| 本学期负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期已完成的志愿服务小时 | | 本学期已完成的志愿服务得分 | |
| 本学期 志愿服务 最难忘或 最感动的 几件事 | | | |
| 本学期 志愿服务 能力提升 方面 | | | |
| 本学期 志愿服务 的收获 与感想 | | | |

| | |
|------------------------------|--|
| <p>本学期 志愿服务 工作总结</p> | |
|------------------------------|--|

大学生志愿服务记录与总结

大学生志愿服务学期总结

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------|--|
| 本学期负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期已完成的志愿服务小时 | | 本学期已完成的志愿服务得分 | |
| 本学期 志愿服务 最难忘或 最感动的 几件事 | | | |
| 本学期 志愿服务 能力提升 方面 | | | |
| 本学期 志愿服务 的收获 与感想 | | | |

| | |
|------------------------------|--|
| <p>本学期 志愿服务 工作总结</p> | |
|------------------------------|--|

大学生志愿服务记录与总结

大学生志愿服务学期总结

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------|--|
| 本学期负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期已完成的志愿服务小时 | | 本学期已完成的志愿服务得分 | |
| 本学期 志愿服务 最难忘或 最感动的 几件事 | | | |
| 本学期 志愿服务 能力提升 方面 | | | |
| 本学期 志愿服务 的收获 与感想 | | | |

| | |
|------------------------------|--|
| <p>本学期 志愿服务 工作总结</p> | |
|------------------------------|--|

大学生志愿服务记录与总结

大学生志愿服务学期总结

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------|--|
| 本学期负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期已完成的志愿服务小时 | | 本学期已完成的志愿服务得分 | |
| 本学期 志愿服务 最难忘或 最感动的 几件事 | | | |
| 本学期 志愿服务 能力提升 方面 | | | |
| 本学期 志愿服务 的收获 与感想 | | | |

| | |
|------------------------------|--|
| <p>本学期 志愿服务 工作总结</p> | |
|------------------------------|--|

大学生志愿服务记录与总结

大学生志愿服务学期总结

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------|--|
| 本学期负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期已完成的志愿服务小时 | | 本学期已完成的志愿服务得分 | |
| 本学期 志愿服务 最难忘或 最感动的 几件事 | | | |
| 本学期 志愿服务 能力提升 方面 | | | |
| 本学期 志愿服务 的收获 与感想 | | | |

| | |
|------------------------------|--|
| <p>本学期 志愿服务 工作总结</p> | |
|------------------------------|--|

大学生志愿服务记录与总结

大学生志愿服务学期总结

姓名：_____ 院系名称：_____ 班级名称：_____ 学期：_____

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------|--|
| 本学期负责或参与的服务项目 | | | |
| 本学期已完成的志愿服务小时 | | 本学期已完成的志愿服务得分 | |
| 本学期 志愿服务 最难忘或 最感动的 几件事 | | | |
| 本学期 志愿服务 能力提升 方面 | | | |
| 本学期 志愿服务 的收获 与感想 | | | |

| | |
|------------------------------|--|
| <p>本学期 志愿服务 工作总结</p> | |
|------------------------------|--|

大学生志愿服务总结

| | | | |
|--------------------|------------|------------|--|
| 姓 名 | | 性 别 | |
| 政治面貌 | | 班级名称 | |
| 外语水平 | | | |
| 个人特长 及水平 | | | |
| 负责或 参与的 服务项目 | | | |
| 学期 | 已完成的志愿服务小时 | 已完成的志愿服务得分 | |
| 3 年小计 | | | |
| 1 年 1 期 | | | |
| 1 年 2 期 | | | |
| 2 年 1 期 | | | |
| 2 年 2 期 | | | |
| 3 年 1 期 | | | |
| 3 年 2 期 | | | |

| | |
|-----------------------------------|--|
| 三年 志愿服务 最难忘或 最感动的 几件事 | |
| 志愿服务 能力提升 方面 | |
| 收获与 感想 | |

第四部分 大学生志愿服务剪影









